

Riina-Lotta Nurmi

"LAPSEMME OVAT SAANEET HYVÄN HOITOPAIKAN":  
Vanhempien mielipiteitä päivähoidon laadusta Nakkilassa

Sosiaalialan koulutusohjelma  
2013

”LAPSEMME OVAT SAANEET HYVÄN HOITOPAIKAN”: Vanhempien mielipiteitä päivähoidon laadusta Nakkilassa

Nurmi, Riina-Lotta  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Joulukuu 2013  
Ohjaaja: Frigren, Kirsi-Leena  
Sivumäärä: 57  
Liitteitä: 2

Asiasanat: varhaiskasvatus, laatu, päivähoito, tyytyväisyys

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Nakkilan päivähoidossa, joka pitää sisällään päiväkodin, ryhmäperhepäivähoiton ja perhepäivähoiton, olevien lasten vanhempien tyytyväisyyttä päivähoiton laatuun. Tarkoituksena oli myös tuoda esille vanhempien mielipiteitä päivähoiton laadusta sekä toiminnasta Nakkilassa ja selvittää mahdolliset kehittämistarpeet. Laatua arvioitiin vain vanhempien näkökulmasta.

Teoreettisessa osuudessa kerrotaan ensin lyhyesti Nakkilan päivähoidosta. Osuudessa käsitellään myös sekä valtakunnallista varhaiskasvatussuunnitelmaa että Nakkilan varhaiskasvatussuunnitelmaa. Teoriaosuudessa keskitytään erityisesti varhaiskasvatuksen laatuun sekä varhaiskasvatuksen neljään eri laatutekijään.

Tutkimusongelmana oli selvittää, mitä mieltä vanhemmat ovat päivähoiton laadusta Nakkilassa. Tutkimuskysymyksiä olivat: mitä vanhemmat ajattelevat päivähoidosta Nakkilassa, miten varhaiskasvatuksen eri laatutekijät toteutuvat vanhempien mielestä Nakkilan päivähoidossa ja mitä kehitettävää Nakkilan päivähoidossa mahdollisesti on vanhempien mielestä. Tutkimus on toteutettu kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimusmenetelmällä. Tutkimuksen aineisto kerättiin kyselylomakkeen avulla, jossa oli 40 väittämää ja yksi avoin kysymys.

Kyselylomakkeita palautettiin yhteensä 50. Tutkimuksen tuloksista selvisi, että vanhemmat ovat pääosin tyytyväisiä päivähoiton laatuun Nakkilassa. Vanhempien mielestä kehittämiskohteitakin kuitenkin löytyi. Päiväkodissa ja ryhmäperhepäivähoidossa kehittämiskohteeksi nousi esimerkiksi se, että vanhemmat eivät aina saa tarpeeksi tietoa lapsen hoitopäivästä. Perhepäivähoidossa monet vastaajat toivoivat pysyvää varahoitopaikkaa lapsilleen.

“OUR CHILDREN HAVE GOT A GOOD DAY CARE PLACE”: Parents’ opinions about the quality of day care in Nakkila

Nurmi, Riina-Lotta

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Social Services

December 2013

Supervisor: Frigren, Kirsi-Leena

Number of pages: 57

Appendices: 2

Keywords: early childhood education, quality, day care, satisfaction

---

The purpose of this thesis was to find out parents’ satisfaction with the quality of day care in Nakkila. One purpose was also to find out parents’ opinions about the quality and action of day care and find out if there is something that needs to be developed. The quality was evaluated by parents.

The theoretical part describes day care of Nakkila shortly. This part also describes both national plan for early childhood education and Nakkila’s plan for early childhood education. The theoretical part will focus especially on the quality of day care and four quality factors of early childhood education.

The research problem was that what parents think about the quality of day care in Nakkila. The research questions were: what parents think about day care in Nakkila, how quality factors of early childhood education materialize in day care and is there something that needs to be developed in day care. The research method was quantitative. Thesis material was collected by questionnaire which contained 40 statements and one open question.

50 questionnaires were returned. Results of this research showed that parents are mainly satisfied with the quality of day care in Nakkila. There were still a few conditions of development in their opinion. Respondents of day care center wrote that they don’t always get information about their child’s day in day care. Respondents of children’s private day care wished for permanent spare day care place for their children.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	PÄIVÄHOITO NAKKILAN KUNNASSA .....	7
2.1	Päivähoitomuodot .....	7
2.2	Henkilöstörakenne .....	8
2.3	Päivähoidon tavoitteet.....	8
3	VARHAISKASVATUSSUUNNITELMA .....	9
3.1	Valtakunnallinen varhaiskasvatussuunnitelma .....	9
3.2	Nakkilan varhaiskasvatussuunnitelma .....	10
4	VARHAISKASVATUKSEN LAATU .....	11
4.1	Laadun tutkimisen vaiheet .....	11
4.2	Laadun määrittelyä .....	12
4.3	Laadunhallinta varhaiskasvatuksessa .....	13
4.4	Laadunarviointi ja sen tehtävät .....	14
5	VARHAISKASVATUKSEN LAATUTEKIJÄT .....	15
5.1	Laatutekijät .....	15
5.2	Puitetekijät .....	16
5.3	Välilliset tekijät.....	18
5.4	Prosessitekijät .....	20
5.5	Vaikuttavuustekijät .....	23
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	24
6.1	Tutkimuksen lähtökohta .....	24
6.2	Tutkimuksen tarkoitus .....	25
6.3	Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmä.....	25
6.4	Tutkimuksen toteutus ja analysointi .....	27
7	TUTKIMUSTULOKSET .....	28
7.1	Taustatiedot.....	28
7.2	Ryhmä ja sen koko.....	29
7.3	Hoitoajat ja hoitosuhteiden pysyvyys .....	30
7.4	Toimintaympäristö.....	33
7.5	Yhteistyö päivähoidon ja vanhempien välillä.....	35
7.6	Vuorovaikutus.....	39
7.7	Päivähoidon päivittäinen toiminta .....	40
7.8	Kokemukset päivähoidosta .....	43
7.9	Vanhempien antamaa vapaamuotoista palautetta .....	45
8	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	47

9 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS.....	51
10 POHDINTA.....	53
LÄHTEET .....	56
LIITTEET	

# 1 JOHDANTO

Monissa erilaisissa asiakirjoissa, raporteissa sekä hankkeissa on tuotu esiin varhaiskasvatuksen laadun ja varhaiskasvatuspalveluiden laadun sekä vaikuttavuuden arvioinnin tarpeellisuus. Varhaiskasvatuksen laadun ja vaikuttavuuden seuranta ja arviointi on nähty nyt ajankohtaiseksi, sillä viime vuosina on tapahtunut monia muutoksia ohjauksen tavoissa sekä tahoissa. (Portell & Malin 2007, 17.)

Vanhempien mielipiteiden tutkiminen on kasvattanut suosiotaan varhaiskasvatuksen laatututkimuksen parissa viime vuosina, muun muassa siksi, että vanhempia pidetään asiakkaina, joiden näkökulmat ohjaavat heidän päivähoitovalintojaan. Toinen syy tähän on se, että päivähoidon laatu nähdään dynaamisena ja subjektiivisena käsitteenä, joka tarkoittaa sitä, että kaikkien osapuolten näkemykset ovat tärkeitä laatua määriteltäessä. (Hujala, Puroila, Parrila & Nivala 2007, 168-169.)

Opinnäytetyöni aihe syntyi kysellessäni onko Nakkilan päivähoidolla tarve toteuttaa jonkinlaista tutkimusta. Tällöin kävi ilmi, että heillä oli tarve toteuttaa asiakastyytyväisyyskysely lasten vanhemmille, sillä tällainen oli tehty viimeksi vuonna 2007. Kiinnostuin aiheesta, koska se oli työelämälähtöinen ja ajankohtainen aihe.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää vanhempien tyytyväisyyttä päivähoidon laatuun ja tuoda esille vanhempien mielipiteitä päivähoidon laadusta ja toiminnasta Nakkilassa. Tutkimuskysymykset koskivat sitä, mitä vanhemmat ajattelevat päivähoidosta Nakkilassa, miten varhaiskasvatuksen eri laatutekijät toteutuvat ja sitä, onko päivähoidossa kehittämistarpeita vanhempien mielestä. Vanhempien mielipiteitä selvitettiin asiakastyytyväisyyskyselyn avulla. Asiakastyytyväisyyskyselyn avulla vanhemmat pystyvät osaltaan vaikuttamaan päivähoidon laatuun. Tutkimukseni on toteutettu kvantitatiivisesti eli määrällisesti.

Teoreettisessa osuudessa kerrotaan ensin lyhyesti päivähoidosta Nakkilassa. Osio koostuu kuitenkin suurimmaksi osin varhaiskasvatuksen laadusta. Aihe-alueina käsitellään valtakunnallista varhaiskasvatussuunnitelmaa sekä Nakkilan varhaiskasvatus-

suunnitelmaa, varhaiskasvatuksen laatua sekä sen arviointia ja varhaiskasvatuksen neljää eri laatutekijää. Teoriassa on myös huomioitu etenkin sellaiset asiat, jotka ovat läheisesti yhteydessä kyselylomakkeeseen.

## 2 PÄIVÄHOITO NAKKILAN KUNNASSA

### 2.1 Päivähoitomuodot

Päivähoitolaki vaatii kunnan huolehtimaan siitä, että päivähoitoa järjestetään kunnassa asuville lapsille. Kunnassa päivähoitopalvelut tulee järjestää niin, että lasten hoidon ja kasvatuksen tarve eri ikäryhmien kesken tulee tasapuolisesti ja paikallisten olojen edellyttämällä tavalla turvatuksi. (Asetus lasten päivähoidosta 239/1973, 1§; Laki lasten päivähoidosta 36/1973, 4§.)

Nakkilassa päivähoito on organisatorisesti osa sivistystoimea. Kunnassa toimii yksi päiväkotikoti Kuperkeikka sekä ryhmäperhepäiväkotikoti Nappulat, jossa on mahdollisuus saada myös vuorohoitoa ympäri vuorokauden. Päiväkodissa on kolme päiväosastoa, joihin pyritään ottamaan iältään 3-5-vuotiaat lapset. Päiväkodissa on jokaisessa ryhmässä 21 hoitopaikkaa ja ryhmäperhepäiväkotikoti Nappuloiden ryhmässä on 12 hoitopaikkaa. Päiväkodin tilat laajennettiin ja remontoitiin vuosina 2012-2013 ja tällä hetkellä päiväkotikoti sekä ryhmäperhepäiväkotikoti sijaitsevat samassa rakennuksessa. Esiopetus sekä esiopetuksen yhteydessä oleva päivähoito on järjestetty koulujen tiloissa. Erityispäivähoitoa on saatavissa kaikissa ryhmissä tarpeen mukaan. (Nakkilan kunnan www-sivut 2013.)

Nakkilassa on lisäksi 16 perhepäivähoitajaa, joille ohjataan pääasiassa 0-5-vuotiaat lapset. Perhepäivähoito tapahtuu hoitajien omissa kodeissa eri alueilla Nakkilassa. Kunta voi varata perhepäivähoitajilta tarpeen mukaan joko yli tai alle viiden tunnin hoitopaikkoja. Tällöin varatut hoitopaikat eivät ole lapsikohtaisia. Samaa paikkavarauksta voi käyttää useampikin lapsi mutta ei silti samaan aikaan eikä niin, että päivähoitolaki tulee rikotuksi. Yhdellä perhepäivähoitajalla saa olla samanaikaisesti neljä

lasta kokopäivähoidossa ja yksi puolipäivähoidossa. (Nakkilan kunnan www-sivut 2013.)

## 2.2 Henkilöstörakenne

Päiväkotiki Kuperkeikan jokaisella päiväosastolla on yksi lastentarhanopettaja ja loput ovat lähihoitajia ja avustajia. Ryhmäperhepäiväkotiki Nappuloiden henkilökunta koostuu lähihoitajista sekä perhepäivähoitajista. Työntekijöitä on päiväkodissa ja ryhmäperhepäiväkodissa yhteensä 24, päivähoidon ohjaaja, johtaja sekä toimistovirkailija mukaan lukien. (Tervetuloa päiväkotiki Kuperkeikkaan –esite 2013.)

Päiväkodin tiloissa toimii myös päivähoidon ohjaaja, jolla on päivähoidon kokonaisvastuu ja joka vastaa perhepäivähoidosta. Päiväkodin käytännön toiminnasta vastaa päiväkodin johtaja, joka toimii myös päivähoidon ohjaajan sijaisena. Lisäksi päiväkodin tiloissa työskentelee toimistovirkailija, joka hoitaa erityisesti päivähoidon laskutussasioita. (Nakkilan kunnan www-sivut 2013.)

## 2.3 Päivähoidon tavoitteet

Päivähoitolaki osoittaa erilaisia tavoitteita sekä pääperiaatteita, mitkä ohjaavat päivähoidon toimintaa. Päivähoitolain mukaan päivähoidon tavoite on päivähoidossa olevien lasten kotien tukeminen näiden kasvatustehtävässä sekä lapsen persoonallisuuden tasapainoisen kehityksen edistäminen yhteistyössä kotien kanssa. Päivähoidon tulee lisäksi tukea lapsen kasvua yhteisvastuuseen, rauhaan ja elinympäristön vaalimiseen. Omalta osaltaan päivähoidon täytyy myös tarjota lapselle sekä jatkuvat, turvalliset että lämpimät ihmissuhteet, lapsen kehitystä monipuolisesti tukevaa toimintaa ja suotuisa kasvuympäristö. (Laki lasten päivähoidosta 36/1973, 2 a §.)

Päivähoidon tulee myös edistää lapsen fyysistä, sosiaalista ja tunne-elämän kehitystä ja tukea lapsen esteettistä, älyllistä, eettistä sekä uskonnollista kasvatusta, huomioiden jokaisen lapsen ikä ja yksilölliset tarpeet. Uskonnollisen kasvatuksen puitteissa tulee kunnioittaa lapsen vanhempien tai holhoojan vakaumusta. Kunnan on myös jär-



jestettävä päivähoidossa olevalle lapselle tarpeellinen ravinto. (Laki lasten päivähoitosta 36/1973, 2 a §, 2 b §.)

Lapsen vanhemmilla tai huoltajilla on subjektiivinen oikeus saada lapselleen päivähoitopaikka. Kunnan on siis järjestettävä päivähoitoa lapsille siinä laajuudessa ja sellaisin toimintamuodoin kuin tarve edellyttää kunnassa. Päivähoito tulisi myös järjestää mahdollisuuksien mukaan siinä hoitomuodossa kuin vanhemmat toivovat. Kunta päättää kuitenkin lopulta, miten lapsen päivähoito järjestetään. (Laki lasten päivähoitosta 36/1973, 11 §, 11 a §; Mahkonen 2012, 35.)

### 3 VARHAISKASVATUSSUUNNITELMA

#### 3.1 Valtakunnallinen varhaiskasvatussuunnitelma

Valtakunnallisen varhaiskasvatuksen ohjauksen välineenä toimii varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. Perusteiden pohjalla ovat valtioneuvoston periaatepäätöksinä 28.2.2002 hyväksymät varhaiskasvatuksen valtakunnalliset linjaukset. Linjauksiin sisältyvät yhteiskunnan järjestämät ja valvomat varhaiskasvatuksen keskeiset periaatteet sekä kehittämisen painopisteet. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 7.)

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteiden tarkoituksena on varhaiskasvatuksen yhdenvertaisen toteuttamisen edistäminen koko maassa. Lisäksi tavoitteena on ohjata sisällöllistä kehittämistä sekä edellytyksien luominen varhaiskasvatuksen laadun kehittämiseksi yhdenmukaistamalla toiminnan järjestämisen perusteita. Tarkoituksena on myös varhaiskasvatushenkilöstön ammatillisen tietoisuuden lisääminen sekä vanhempien osallisuuden lisääminen lapsensa varhaiskasvatuksen palveluissa. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet pyrkii lisäämään moniammatillista yhteistyötä eri palvelujen kesken, etenkin sellaisten palvelujen kesken, joilla tuetaan lasta ja perhettä ennen lapsen oppivelvollisuuden alkamista. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 7.)

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa on tärkeää ymmärtää perusteet puitteiksi, joista keskustellaan ja jotka jokainen kunta ja yksikkö täsmentää yhteisesti sovituiksi käytännöiksi ja toimintaperiaatteiksi. Hallinnollisen päätöksenteon lisäksi poliittisten päättäjien sitoutuminen kunnan varhaiskasvatussuunnitelmaan on merkittävää, jotta prosessimainen työskentely on jatkuvaa ja jotta varhaiskasvatussuunnitelman toteutuminen pystytään takaamaan. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 8.)

### 3.2 Nakkilan varhaiskasvatussuunnitelma

Kuntien tulee arvioida varhaiskasvatussuunnitelman perusteita apuna käyttäen kuntansa varhaiskasvatuksen palvelujen toteutumista sekä konkretisoida omassa suunnitelmassaan varhaiskasvatuksen sisällöt ja toimintatavat eri toimintamuodoissa. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 8.) Nakkilan kuntakin on luonut oman varhaiskasvatussuunnitelmansa varhaiskasvatussuunnitelmaperusteiden pohjalta (Nakkilan varhaiskasvatussuunnitelma, 2.).

Nakkilassa on syksystä 2007 lähtien laadittu jokaiselle hoidossa olevalle lapselle oma varhaiskasvatussuunnitelma. Suunnitelman tekoon osallistuu päivähoidon työntekijöiden lisäksi vanhemmat. Vanhempien kanssa käydään vuosittain tai useammin varhaiskasvatussuunnitelmaan liittyviä keskusteluja, joissa arvioidaan ja keskustellaan varhaiskasvatussuunnitelman toteutumisesta. (Nakkilan varhaiskasvatussuunnitelma, 2.)

Nakkilan päivähoidon toiminta-ajatus on ”Kaikki erilaisia, kaikki yhtä tärkeitä!”. Nakkilan varhaiskasvatussuunnitelmassa varhaiskasvatus on määritelty kotikasvatusta tukevaksi ja rikastuttavaksi toiminnaksi, johon kuuluu hoito, kasvatus ja opetus. Varhaiskasvatus on lisäksi kasvatuksellista vuorovaikutusta lapsen arjessa. Varhaiskasvatussuunnitelmassa tuodaan esille, että varhaiskasvatuksessa on tärkeää, että hoitopaikassa on hyvä olla eikä lasta kiusata. Tärkeää on myös, että lapsi kokee itsensä hyväksytyksi ja että häntä kuunnellaan ja hänen kanssaan keskustellaan. Varhaiskasvatuksessa tulee myös huomioida lapsen turvallisuus. Tärkeä tavoite Nakkilan varhaiskasvatussuunnitelman mukaan on varhaiskasvatuksessa se, että lapsi oppii otta-

maan huomioon muut lapset ja aikuiset ja että lapsi oppii myös elämän perussääntöjä. (Nakkilan varhaiskasvatussuunnitelma, 5.)

Nakkilan varhaiskasvatussuunnitelmassa tuodaan esille, että kasvatuskumppanuus on kasvatusvastuun jakamista ja että vanhemmilla on lapsen ensisijainen kasvatusvastuu. Kasvatuskumppanuus nähdään myös luottamuksena, avoimena vuorovaikutuksena, mielipiteiden arvostamisena sekä huomioonottamisena ja yhteisen päämäärän löytämisenä lapsen hyvinvoinnin tukemiseksi. (Nakkilan varhaiskasvatussuunnitelma, 6.)

## 4 VARHAISKASVATUKSEN LAATU

### 4.1 Laadun tutkimisen vaiheet

Varhaiskasvatuksen ja päivähoidon laatuun liittyvän keskustelun ja tutkimuksen keskiössä on ollut erilaisia asioita eri aikoina. Laatu voidaan nähdä yhteiskunnallisena ja tutkimuksellisenä tulkittuna ja tuotettuna puheena, joka heijastaa eri aikakauden tilaa ja varhaiskasvatuksen tutkimuksen painopisteitä eli tutkimusaaaltoja. (Nummenmaa 2004, 81.)

Tutkimuksen ensimmäisessä aallossa 1970-luvulla tutkimuskysymykset koskivat lähinnä äidin työssäkäynnin vaikutuksia lapsen kehitykseen ja näin päivähoidon vaikutuksia lapsen kehitysehtoihin. Tällöin tutkimusten keskiössä oli kysymys siitä, onko päivähoito lapselle eduksi vai haitaksi. (Hujala ym. 2007, 156; Nummenmaa 2004, 81.)

Toinen tutkimusaalto 1980-luvulla keskittyi päivähoidon yksittäisiin laatutekijöihin. Sen tavoitteena oli tarkastella päivähoitomuotojen välistä ja sisäistä variaatiota päivähoidon tuloksen selittäjänä. Toisen tutkimusaallon tutkimuksissa päivähoidon laadun arviointia toteutettiin havainnoimalla yksittäisten lasten kehityssaavutuksia eri päivähoitokonteksteissa. Tällä tavalla laadunarvioinnista tuli tärkeä päivähoidon to-

teuttamisen periaate sekä varhaiskasvatuksen kehittämisen perusta. (Hujala ym. 2007, 156.)

Päivähoidon laadun tutkimisen kolmannen aallon pyrkimyksenä oli tutkia päivähoitoa sekä sen vaikutuksia aikaisempaa laajemmin ja pidempi aikaisesti. Ajallisesti aalto sijoittuu 1980- ja 1990-lukujen vaihteeseen. Tutkimuksen tarkastelun kohteina olivat samaan aikaan erilaisten hoitoympäristöjen laatu, perheen ominaisuudet ja lasten yksilölliset erot sekä näiden yhteisvaikutus päivähoidon ”tulosta” arvioitaessa. Tällöin vahvistui käsitys siitä, että päivähoidon vaikutuksia ja kotitaustaa ei voi tutkia erikseen. (Hujala ym. 2007, 156; Parrila 2004, 70.)

Nykypäivän päivähoidon laadun tutkimus on ottanut taas askeleen eteenpäin ja on siirrytty neljännelle tutkimusaallolle. Tutkimusaallon taustalla vaikuttaa postmoderni näkemys siitä, että laatu voidaan nähdä subjektiivisena ja arvosidonnaisena ulottuvuutena. Tämän mukaan eri ihmiset käsittävät laadun eri tavalla. Tutkimuksen keskiössä on päivähoidon laatuun vaikuttavat eri tekijät sekä päivähoidon eri toimijoiden subjektiiviset käsitykset ja kokemukset laadusta. (Parrila 2004, 70-71.)

#### 4.2 Laadun määrittelyä

Laadun käsite on hyvin laaja, monivivahteinen ja epäselvä eikä sitä voida määritellä yhdellä ainoalla objektiivisella tavalla. Laadun käsitteen kuvaamisen taustalla ovat aina määrittäjän omat intressit, arvot, uskomukset, tarpeet sekä pyrkimykset. (Hujala ym. 1999, 54-55.) Varhaiskasvatuksen laatu ei siis riipu vain yksittäisistä, erillisistä tekijöistä vaan on monen eri tekijän summa (Essa 2011, 23).

Laatu liitetään monesti asiakastyytyväisyyteen. Laadun nähdään siis muodostuvan kokonaan niistä tekijöistä, jotka ovat asiakastyytyväisyyden ilmenemisen taustalla. Asiakasnäkökulmaa korostettaessa merkittävä laadun määrittelyyn vaikuttava tekijä on se, kuka määrittää päivähoidon asiakkaaksi. Asiakkuus voidaan sosiaali- ja terveydenhuollossa määritellä koskemaan kaikkia sellaisia toimijoita, joita päivähoidon laatu koskettaa. (Hujala ym. 2007, 157-158.)

Laatu voidaan määritellä myös staattisena, objektiivisuuteen pyrkivänä. Tällöin se voidaan määrittää esimerkiksi yritysmaailman laatuajattelussa yleisesti hyväksytyn ISO 9000 –standardiston avulla, jossa laatu tarkoittaa tarkastelukohteen kaikkia ominaisuuksia, joilla kohde täyttää esitetyt tai olemassaolevat tarpeet. Päivähoidossa näkökulman voidaan olettaa tarkoittavan ajatusta kansallisesti tai yleismaailmallisesti pätevistä kriteereistä, jotka koskevat päivähoidon laatua ja joiden kautta laatua voidaan arvioida ja vertailla. (Hujala ym. 2007, 158.)

Dynaamisen käsityksen mukaan laatu määritellään aina arvovälitteisenä, subjektiivisena ja dynaamisena käsitteenä, joka saa erilaisen merkityksen riippuen sekä ajasta että paikasta. Tärkeää laadun määrittämisessä on tehdä näkyväksi se, kuka laatua määrittää, missä kontekstissa ja miten. Moss (1996) esittää, että kaikkien niiden henkilöiden, joita laatu koskettaa, tulisi saada osallistua laadun määrittämiseen. (Hujala ym. 2007, 158.)

Staattista ja dynaamista käsitettä voidaan myös tarkastella yhtenä kokonaisuutena, jotka täydentävät toisiaan. Staattinen laatu muodostuu varhaiskasvatuksen peruselementeistä, jotka varhaiskasvatuksen tutkimus on nostanut laadun määrittäjiksi. Näistä elementeistä ollaan suhteellisen yksimielisiä varhaiskasvatuksen laatu tutkimuksissa. Laadun arvo- ja kulttuurivälitteinen, dynaaminen ulottuvuus muodostuu siitä, kun peruselementtien tarkemmat arvot ja painotukset vaihtelevat eri päivähoitokulttuureissa. (Hujala ym. 2007, 159.)

#### 4.3 Laadunhallinta varhaiskasvatuksessa

Laadunhallinta voidaan käsittää toimintatapana, jossa lapset, vanhemmat, henkilökunta ja hallinto arvioivat sekä kehittävät yhdessä varhaiskasvatuspalveluja asettamiensa tavoitteiden mukaisesti. Varhaiskasvatuksen laadunhallintaa ei tule pitää erillisenä järjestelmänä, vaan osana jokapäiväistä työtä. Jokainen työyksikkö ohjaa ja kehittää toimintaansa omalla tavallaan. (Varhaiskasvatustyöryhmän muistio 1999, 52.)

Varhaiskasvatuksen laadunhallinnan taustalla on useita dokumentteja ja asiakirjoja, jotka ohjaavat päivähoitoa ja varhaiskasvatusta. Erilaiset asiakirjat ohjaavat laadun-

hallintaa välittämänsä informaation tai tavoiteasettelun avulla. Lakien ja asetusten tehtävänä on sitten taas normiohjata varhaiskasvatuksen laatua ja säädellä sen toteuttamisen ja järjestämisen perustan minimitasoa. (Alila & Parrila 2004, 12.)

Laadunhallinnan tärkeä osa on arviointi, jonka avulla voidaan kerätä ja välittää tietoa päivähoidon ja varhaiskasvatuksen laatuvaatimusten ja –tavoitteiden toteutumisesta ja toiminnan kehittämistarpeista. Arviointi antaa tärkeää tietoa siitä, mitkä ovat työyksikön omat vahvuudet, heikkoudet ja kehittämistarpeet. (Varhaiskasvatustyöryhmän muistio 1999, 54.)

#### 4.4 Laadunarviointi ja sen tehtävät

Varhaiskasvatuksen laadun ylläpitäminen edellyttää toiminnan arviointia. Laadunarvioinnin avulla voidaan tuottaa tietoa toteutetusta varhaiskasvatuksesta. Se antaa tiedon siitä, mitkä ovat varhaiskasvatuksen vahvuudet ja kehittämishaasteet. (Hujala & Turja 2011, 312.)

Laadunarviointi on keino varhaiskasvatuksen, sen tavoitteiden ja toteuttamisen näkyväksi tekemisessä. Se määrittelee ammatillisen työn päivähoidossa. Laadunarviointi jäsentää kasvattajan ammatillista toimintaa ja antaa perustan siitä, miten omaa ammatillisuutta tulisi kehittää. Sen avulla myös vanhemmat pääsevät osallisiksi kasvatusta koskevaan keskusteluun ja päätöksentekoon. Vanhemmat saavat mahdollisuuden vaikuttaa toiminnan arvioinnin kautta ja näin pääsevät myös osallistumaan lapsensa elämään päivähoidossa. Laadunarviointia toteuttamalla vanhempien osallisuus asiakkaina, yhteistyökumppaneina ja tiimin jäseninä voimistuu. Arviointia pidetään päivähoidon ja sen kasvatustoiminnan kehittämistyön perustana. Sen avulla kentän toimijoiden äänet välittyvät päätöksentekijöille. (Hujala & Turja 2011, 312-313.)

Laadunarvioinnin myönteisistä vaikutuksista ollaan melko yksimielisiä. Toimintaa on vaikea kehittää ilman arvioinnin kautta saatavaa tietoa. Päivähoidon laadun arvioinnilla voidaan nähdä olevan erilaisia tehtäviä. Ensinnäkin arviointitiedon tulisi olla kaiken kehittämistyön perusta. Toisena tehtävänä on asiakkaiden näkökulman esiin nostaminen yhä selkeämmin. Asiakspiiri on hyvin laaja sosiaali- ja terveydenhuol-

lossa. Päivähoidon asiakkaita ovat siis lapsi, perhe, päivähoidon henkilökunta, hallinto sekä kaikki kansalaiset, jotka kokevat päivähoidolla olevan jotain merkitystä itselleen. Näillä kaikilla asiakkailla on oma näkökulmansa päivähoidon laadusta. Kolmantena laadun arvioinnin tehtävänä on päivähoitokasvatuksen tekeminen näkyväksi ja näin avoimeksi yleiselle keskustelulle. Neljäs tärkeä tehtävä on yhteisten päämäärien selkeyttäminen, sillä laadun arviointi vaikuttaa päivähoitojärjestelmän yleisten linjausten sekä paikallisten pyrkimysten yhteensovittamiseen. (Hujala ym. 2007, 154.)

Laadun arvioinnin tehtävänä on myös tuottaa tietoa siitä, mikä on laatua päivähoitossa. Laadun arvioinnin kautta tutkimustietoa voidaan hyödyntää päivähoidon arjessa ja päätöksenteossa. Kuudentena arvioinnin tehtävänä on varhaiskasvatuksen laadullisen tasa-arvon toteutumisen tukeminen. Päivähoitolain mukaan jokaisella alle kouluikäisellä lapsella on Suomessa oikeus kunnalliseen päivähoitoon. Jokaiselle lapselle tulisi lisäksi turvata oikeus laadultaan korkeatasoiseen varhaiskasvatukseen. (Hujala ym. 2007, 155.)

## 5 VARHAISKASVATUKSEN LAATUTEKIJÄT

### 5.1 Laatutekijät

Varhaiskasvatuksen laatu koostuu pääasiassa kasvatusprosessista, jonka toteutumisen taustalla ovat tietyt reunaehdot. Näillä tekijöillä on yhdessä vaikutusta siihen, miten päivähoito vaikuttaa lapseen ja perheeseen tai lapsi ja perhe päivähoidon laatuun. (Ruokolainen & Alila 2004, 73.)

Laatutekijät ovat syntyneet 1990-luvun alussa tutkimustyön yhteydessä. Laatutekijöiden taustalla oleva Hujala-Huttusen (1995) varhaiskasvatuksen laadunarviointimalli perustuu kansainvälisten laatututkimusten analyysiin, josta voidaan erottaa neljä erilaista laatutekijää. Laatutekijät ovat näkökulmiltaan erilaisia ja laatua voidaan tarkastella jokaisen tekijän pohjalta erikseen mutta ne muodostavat myös yhdessä

kokonaisuuden, jonka avulla laatua voidaan arvioida kokonaisvaltaisesti. (Hujala ym. 1999, 77.)

Ensinnäkin päivähoidon laatua säätelevät puitetekijät, jotka toimivat laadukkaan päivähoidon reunaehtoina. Toiseksi laatua säätelevät toiminnallisesti välilliset tekijät. Kolmantena voidaan erottaa kasvatusprosessiin liittyvät tekijät ja viimeisimpänä vaikutukselliset tekijät eli tuotoksen taso. Hujala-Huttusen (1995) laadunarviointimallissa laatutekijöiden nähdään olevan toisistaan riippuvaisia niin, että laadukasta prosessia pidetään laadukkaiden vaikutusten edellytyksenä, joka ohjautuu välillisesti vaikuttavista tekijöistä ja on lopulta enemmän tai vähemmän puitetekijöiden säätelemä. (Hujala ym. 1999, 77.)

Jokaiselle laatutekijälle on asetettu laatuvaatimuksia ja laatutavoitteita. Laatuvaatimukset on rakennettu lainsäädännön pohjalta ja ne toimivat päivähoitotoiminnan lähtökohtana. Päivähoitolaki- ja asetus, lastensuojelulaki- ja asetus sekä sosiaalihuoltolaki- ja asetus ovat merkittävimpiä lakeja laatuvaatimusten taustalla. Laatutavoitteet sitten taas pohjautuvat varhaiskasvatustutkimukseen ja -teoriaan sekä asiantuntijapalautteeseen. Ne osoittavat tilan, johon kasvatuksen tulisi pyrkiä ja osoittavat suunnan toiminnan kehittämiseksi. Laatuvaatimukset ja laatutavoitteet konkretisoidaan käytännön toiminnan tasoiksi laatuksiteereiksi. Laatuksiteerit ovat kunta- ja yksikkötasolla toteutettavan varhaiskasvatustoiminnan ja sen kehittämistarpeiden arvioinnin perusta. (Hujala ym. 1999, 59-62.)

## 5.2 Puitetekijät

Puitetekijöiden vaikutusta varhaiskasvatuksen laatuun on tutkittu paljon etenkin viime vuosikymmenellä. Keskeisimpiä laadun määrittäjiä ovat ryhmän koko sekä aikuinen-lapsi –ratio eli aikuisten määrä suhteessa lapsiryhmän kokoon. (Hujala ym. 2007, 163.) Muita laatuun vaikuttavia puitetekijöitä ovat hoitoaikojen sopivuus ja fyysinen sekä psyykinen toimintaympäristö.

Aikuinen-lapsi –ratio vaikuttaa monien tutkimusten mukaan lasten käyttäytymiseen ja aikuinen-lapsi vuorovaikutussuhteeseen. Lapsimäärän ollessa suuri aikuisten mää-



rään nähden, aikuisten ja lasten välillä on vähemmän verbaalista vuorovaikutusta. Kun aikuisilla on vähemmän lapsia huolehdittavanaan, he ovat herkempiä ja vastaanottavaisempia lapsia kohtaan. Lisäksi aikuisen ollessa vastuussa suuremmasta lapsiryhmästä, aikaa käytetään enemmän ryhmän hallintaan ja kurinpitoon kuin lapsen yksilölliseen huomioimiseen. (Essa 2011, 18-19.)

Pienissä ryhmissä lapset myös leikkivät enemmän ja lasten päiväkotiin jääminen on helpompaa. Niirasen esittelemissä tutkimuksissa on havaittu samankaltaisia tuloksia. Ryhmien ollessa pieniä lapset osallistuivat toimintaan ilmaisten enemmän omia ajatuksiaan, harkiten ja keskittyen puuhiinsa sekä toimien yhdessä. Tällöin aikuisetkaan eivät pelkästään valvoneet lasten toimintaa vaan osallistuivat itsekin siihen. (Hujala ym. 2007, 163; Niiranen 1987, 18-19.)

Hoitosuhteen pysyvyys on myös todettu tutkimuksissa tärkeäksi laadulliseksi puitetekijäksi. Pysyvän hoitosuhteen aikana aikuiset oppivat tuntemaan lapsen paremmin ja ymmärtävät paremmin pienen lapsen kommunikointia sekä lapsen käyttämiä omalaatuisia ilmaisuja. Näin ollen aikuiset osaavat herkemmin reagoida lapsen tarpeisiin. Hoitosuhteen pysyvyys nousee tärkeäksi tekijäksi etenkin perhepäivähoidossa, sillä hoitajan vaihtuessa vaihtuu usein myös hoitoympäristö. (Hujala ym. 1999, 94.)

Hoitoaikojen sopivuudellakin on merkitystä laadullisena puitetekijänä, etenkin vanhempien näkökulmasta ajateltuna. Vanhempien vaihtelevat työvuorot aiheuttavat sen, että he eivät aina pysty valitsemaan haluamaansa hoitopaikkaa ja -muotoa. (Hujala ym. 2007, 164.) Laki kuitenkin velvoittaa järjestämään lapsen hoidolle ja kasvatukselle sopivan hoitopaikan sekä jatkuvan hoidon sinä vuorokauden aikana, jona sitä tarvitaan (Laki lasten päivähoidosta 36/1973, 2§).

Myös fyysinen ympäristö on yksi laadullinen puitetekijä. Fyysiseen ympäristöön voidaan liittää sisä- ja ulkotilojen lisäksi myös välineet ja materiaalit. Melhuish (1993) painottaa ympäristön turvallisuutta lasten oppimis- ja toimintamahdollisuuksien näkökulmasta. Ympäristön ollessa vaarallinen aikuiset joutuvat keskittymään lasten toiminnan kontrollointiin, mikä sitten taas estää lasten tutkivan käyttäytymisen. Tämän takia on tärkeää kiinnittää huomiota terveellisen ja turvallisen ympäristön suunnitteluun sekä rakentamiseen ulko- ja sisätiloissa. Lisäksi ympäristön tulisi

olla mahdollisimman monipuolinen ja valinnanmahdollisuuksia tarjoava. (Hujala ym. 1999, 96.)

Fyysisen ympäristön lisäksi psyykkinen toimintaympäristö on tärkeä huomioida lapsen kannalta. Se määritellään tilassa ja tilanteissa olevana ilmapiirinä tai tunneilmas-tona. Kasvattaja voi muun muassa omalla asenteellaan, käyttäytymisellään, äänensä-vyllään ja tavalla puhua vaikuttaa merkittävästi psyykkiseen toimintaympäristöön. Lapsen oikeus olla turvassa liitetään psyykkiseen toimintaympäristöön. Kasvattajan on annettava turvaa turvattomille lapsille sekä huolehdittava siitä, että ympäristössä ei ole lapselle pelkoja aiheuttavia tekijöitä. (Koivunen 2009, 182-183.)

### 5.3 Välilliset tekijät

Välillisesti ohjaavia tekijöitä ovat yhteistyö kodin ja päivähoidon välillä, henkilöstön koulutus ja ammatillinen kasvu, työkokemus sekä työyhteisöön ja johtajuuteen liitty-vät tekijät. Kodin ja päivähoidon yhteistyö on Podmoren (1993) mukaan keskeinen laatua selittävä tekijä. Näin ollen suomalaiset kunnat, päivähoitokokeilut ja - tutki-mukset, jotka ovat yrittäneet lisätä vanhempien äänen kuulemista ja vaikutusmahdol-lisuuksia päivähoidossa, ovat onnistuneet osumaan laadun ytimeen. (Hujala ym. 2007, 164.)

Lain mukaan päivähoidon tavoite on vanhempien tukeminen heidän kasvatustehtä-vässä sekä lapsen persoonallisuuden tasapainoisen kehityksen edistäminen yhteis-työssä vanhempien kanssa (Laki lasten päivähoidosta 36/1973, 2a§). Vanhempien ja päivähoidon henkilöstön välinen kasvatusyhteistyö nimetään valtakunnallisten var-haiskasvatussuunnitelman perusteissa (2005, 31) kasvatuskumppanuudeksi. Kasva-tuskumppanuus voidaan määritellä henkilöstön ja vanhempien tietoisena sitoutumi-sena ja toimimisena lapsen kasvun, kehityksen ja oppimisen tukemiseksi. Kump-panuus nähdään vanhempien ja henkilöstön tasavertaisena vuorovaikutuksena. Sen tavoitteena on kasvattajien ja vanhempien kohtaamisten syventyminen asteittain. Vaikka voidaan sanoa, että vanhemmat omistavat oman lapsensa ensisijaisen kasva-tusvastuun sekä kasvatusoikeuden, ei päivähoidon henkilöstön vastuuta kuitenkaan tulisi pitää toissijaisena. Joskus tilanne voi olla jopa päinvastainen. Sen sijaan päivä-

hoidon työntekijöiden vastuu voidaan jakaa kolmeen eri alueeseen: psyykkiseen kasvatusvastuuseen, fyysiseen läsnäolovastuuseen ja välittömään valvontavastuuseen. (Kaskela & Kekkonen 2006, 17; Mahkonen 2012, 54-55.)

Päivähoidon työntekijät ovat mukana lapsen päivittäisessä kasvatuksessa ja hoidossa vanhempien rinnalla. Kasvatusvastuun jakaminen luo tilan ja tarpeen henkilöstön ja vanhempien kasvatuskumppanuudelle. Kasvatuskumppanuudessa työntekijä pyrkii luomaan vanhemmalle kokemuksen siitä, että päivähoidon henkilöstö toimii yhteisymmärryksessä vanhempien kanssa lasta koskevissa asioissa. Kumppanuus luodaan jokaisen päivähoidon asiakasperheen kanssa ja aloitteen sen rakentamisesta tekee työntekijä. Lisäksi päävastuu sen ylläpitämisestä on työntekijällä. (Kaskela & Kekkonen 2006, 20.)

Vanhemmat ovat vastuussa lastensa kasvatuksesta ja hoidosta kotona kun taas varhaiskasvattajat siitä ajasta, jonka lapsi viettää päivähoitossa. Arjen hoito- ja kasvatusvastuuta voidaan jakaa avoimen vuoropuhelun avulla. Jokaisen hoitopäivän alussa ja lopussa yhden työntekijän tulisi ehtiä kertoa edes muutamalla sanalla lapsen kuulumiset. On tärkeää jakaa vanhemman kanssa lapsen uudet saavutukset ja kokemukset, koska vanhempi ei ole itse voinut olla läsnä näissä tilanteissa. Tällaiset vuorovaikutustilanteet luovat luottamusta ja välittävät vanhemmille tunteen siitä, että heidän lapsestaan huolehditaan ja ollaan kiinnostuneita. Kasvatuskumppanuudessa merkittävää onkin jo alusta asti luoda riittävä luottamus. (Essa 2011, 73; Kaskela & Kekkonen 2006, 21.)

Kasvatuskumppanuuden tärkeä toteutumisen areena on vanhempien kanssa käytävät kasvatuskeskustelut. Lähtökohtana on, että vanhempien ja kasvattajan kesken käydään vähintään kerran vuodessa keskustelu lapsesta ja hänen varhaiskasvatuksesta. Hoito- ja kasvatuskeskustelujen sijaan nykyään yleisiksi ovat tulleet lapsen varhaiskasvatussuunnitelmaa koskevat keskustelut. Varhaiskasvatussuunnitelma laaditaan lapsikohtaisesti jokaiselle päivähoitossa olevalle lapselle yhdessä vanhempien kanssa. Varhaiskasvatussuunnitelmassa tarkoituksena on luoda yhteistä todellisuutta ja ymmärrystä lapsesta sekä sovittaa yhteen vanhempien ja kasvattajien erilaisia tulkintoja lapsesta. (Kaskela & Kekkonen 2006, 45-46.)

Varhaiskasvatussuunnitelmaa koskevat keskustelut merkitsevät vanhemmille syven-  
tymistä oman lapsen asioihin tavalla, joka ei normaalisti ole mahdollista päivähoiton  
arjen kohtaamisissa. Vanhempien mukaan keskustelu antaa tärkeää tietoa siitä, mil-  
laista lapsen arki on päivähoidossa ja miten lapsi käyttäytyy siellä. Toiseksi van-  
hemmat näkevät varhaiskasvatussuunnitelmakeskustelun neuvottelutilanteena, jossa  
keskustelun kohteena on kodin ja päivähoiton kasvatustoiminta. Näiden lisäksi van-  
hemmat pitävät keskustelutilanteita henkilöiden kohtaamisena. Tämän takia työnteki-  
jällä on tärkeä rooli siinä, millainen merkitys keskustelulle annetaan. (Alasuutari  
2010, 59-67.)

Päivähoidon henkilöstö on Suomessa hyvin koulutettu ja etenkin lastentarhanopetta-  
jat ovat korkeasti koulutettuja. Hyvän koulutuksen lisäksi päivähoiton työntekijät  
saavat osallistua erilaisiin koulutuksiin työn ohella, joiden kustannuksista esimerkiksi  
työnantaja vastaa. Korkeasti koulutettua henkilöstöä voidaankin pitää yhtenä Suomen  
vahvuutena varhaiskasvatuksen saralla. Lisäksi kaikkia päivähoiton työntekijöitä  
pidetään Suomessa kasvattajina. Kasvattajalla viitataan siihen, että kaikilla päivähoi-  
dossa työskentelevillä on vastuu lapsen hoidosta, kasvatuksesta ja opetuksesta. Lera,  
Owen & Moss (1996) ovat todenneet tutkimuksissaan, että henkilökunnan koulutus  
on lapsiryhmän kokoa ja aikuinen-lapsi suhdelukua tärkeämpi päivähoiton laatuun  
vaikuttava tekijä. Tutkimuksissa varhaiskasvatuksellinen koulutus näkyi päivähoiton  
yleisen laadun paranemisena sekä kasvatusnäkemysten ja käytäntöjen muuttumisena  
kehityksellisesti sopivampaan suuntaan. (Hujala ym. 1999, 116; Taguma, Litjens &  
Makowiecki 2012, 43-44.)

#### 5.4 Prosessitekijät

Sekä puitetekijöitä että välillisiä tekijöitä voidaan pitää laadukkaan varhaiskasvatuk-  
sen edellytyksinä mutta ne eivät takaa sitä. Ne ovat usein yhteydessä muihin laatu-  
tekijöihin ja vaikuttavat siihen millaiseksi kasvatusprosessi päivähoidossa rakentuu.  
Prosessitekijät rakentuvat monista toisiinsa kietoutuneista tekijöistä. Näkemykset  
lapsuuden, kasvatuksen ja oppimisen olemuksesta nähdään olevan niiden taustalla.  
(Hujala ym. 1999, 128.)

Lapsen psyykkiseen hyvinvointiin vaikuttaa merkittävästi lapsen fyysisestä hyvinvoinnista huolehtiminen. Lahikaisen & Rusasen (1991) tutkimuksen mukaan salliva ja lasta kunnioittava asenne lapsen fyysisten perustarpeiden suhteen paransi osaksi myös aikuisten ja lasten välisiä sosiaalisia suhteita. Fyysinen hyvinvointi on merkittävä laadun tekijä, sillä lapsi viettää päivähoitopaikassa usein koko päivän. Tällöin tärkeää on huolehtia lapsen perushoidosta. Perushoidon tarkoituksena on lapsen fyysisen ja psyykkisen kehityksen ja kasvun edistäminen, lapsen terveyden ja toimintakyvyn vahvistaminen ja suojelu sekä omatoimisuuden tukeminen. (Hujala ym. 1999, 128-129.)

Yksi fyysisen hyvinvoinnin edellytyksistä on terveellinen ravinto. Päivähoidossa ruokailulle asetetaan ravitsemukselliset ja kasvatukselliset tavoitteet. Syömisen tulisi tapahtua yhdessä lasten kanssa, jossa aikuiset toimivat lapsen mallina. Tämä saattaa kuitenkin käytännössä olla toisinaan hankalaa, etenkin jos lapset tarvitsevat tukea ruokailussa. Lisäksi ruuan laatuun ja sisältöön tulisi kiinnittää huomiota entistä enemmän. Ravinnon lisäksi lepo on tärkeää lapsille. Riittävä uni ja lepo edistävät lapsen kasvua ja kehitystä sekä parantavat esimerkiksi lapsen oppimis- ja keskittymiskykyä. Lapsen ikä ja keskushermoston kehitys vaikuttavat luonnollisen päiväunien määrään sekä valveillaolajakson pituuteen. (Hujala ym. 1999, 129; Koivunen 2009, 36-38.)

Leikki on lapselle merkittävä kehitystehtävä. Leikki vaikuttaa lapseen fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti. Se auttaa lisäksi lapsia käsittelemään tunteitaan sekä sisäistämään kokemuksiaan. Leikin avulla lapset pyrkivät ymmärtämään maailmaa. Päivähoidon piirissä leikin tärkeys on jo ymmärretty melko hyvin. Toisinaan lasten leikki on kuitenkin liikaa heidän itsensä varassa ilman, että kasvattaja on läsnä ja ohjaamassa. Lapset voivat valita itse leikkinsä ja leikkikaverinsa mutta leikkitilanteet vaativat kasvattajan seuranta- ja valvontaa. Aikuisen läsnäolo leikkitilanteessa lisää lasten turvallisuutta ja mahdollistaa esimerkiksi konfliktitilanteiden selvittämisen. (Essa 2011, 43; Koivunen 2009, 40.)

Päivittäinen liikunta takaa lapselle terveen kasvun ja hyvinvoinnin. Tämän vuoksi on tärkeää, että lapset saavat mahdollisuuden liikkua päivittäin. Lisäksi liikunnallisen elämäntavan omaksuminen alkaa jo varhaislapsuudessa. Liikunnan avulla lapsi tutus-

tuu itseensä, toisiin ihmisiin sekä ympäristöön. Terveen itsetunnon kehittymiseen vaikuttaa osaltaan lapsen tietoisuus omasta kehostaan ja sen hallinnasta. Päivähoidon piha-alue on lapselle merkittävä liikuntapaikka, mutta lapsille tulee järjestää tila myös sisätiloissa, jossa liikkua vauhdikkaasti. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 22-23.)

Lapsen arkipäivän psyykkiseen ja toiminnalliseen pohjaan vaikuttaa lasten ja aikuisten välinen vuorovaikutus. Päivähoidon työntekijöiden on tärkeää muistaa se, miten toimia lasten kanssa, miten suhtautua lapseen ja mitä asioita painottaa kasvatuksessaan sekä millaisia kasvatusmenettelyjä tulisi käyttää. Aikuinen-lapsi vuorovaikutus on kytköksissä lapsen älylliseen, sosiaaliseen ja kielen kehitykseen. (Hujala ym. 1999, 133.)

Vuorovaikutusta voidaan nähdä olevan kahdenlaista: sanallista ja sanatonta. Näiden ollessa ristiriidassa keskenään, sanatonta viestii uskotaan. Kasvattajan tulee myös muistaa katsekontakti ollessaan vuorovaikutuksessa lapsen kanssa. Katsekontaktin merkitystä voi korostaa kyykistymällä lapsen tasolle. Aikuisen ollessa vuorovaikutuksessa lapsen kanssa, on tärkeää käyttää sanoja, joita lapsi ymmärtää. Sanoja ei myöskään saisi käyttää liikaa. (Koivunen 2009, 47-48.)

Lasten keskinäinen vuorovaikutus on olennainen osa lapsuuden sosiaalistumista. Lasten ollessa vuorovaikutuksessa keskenään he pääsevät kehittämään ja harjoitteluun sosiaalisia taitojaan. Vertaisvuorovaikutus vaikuttaa lisäksi ajattelun kehittymiseen. Kasvattajan ohjaus on tärkeää silloin, kun pieni lapsi vasta harjoittelee vuorovaikutusta vertaistensa kanssa. Kasvattaja ei kuitenkaan saa häiritä liikaa tai puuttua jatkuvasti lasten väliseen vuorovaikutukseen. Lapsen kasvaessa vanhemmaksi aikuisen läsnäolo ei ole enää niin välttämätöntä. (Essa 2011, 395-396; Hujala ym. 1999, 138.)

Lasten ystävyysuhteet ovat yhteydessä kiistattomasti päivähoidon laatuun. Ystävillä on merkitystä erityisesti lapsen turvallisuuden tunteen sekä stressin vähenemisen kannalta. Ladd, Kochenderfer & Coleman (1996) ovat tuoneet tutkimuksessaan ilmi, että lapset, joilla oli pysyviä ja hyviä ystävyysuhteita päiväkodissa ollessa, sopeu-

tuivat paremmin kouluun kuin ne lapset, joilla oli ristiriitoja ystävyyssuhteissa. (Hujala ym. 1999, 138.)

Ympäristö ja sosiaaliset vuorovaikutussuhteet vaikuttavat lapsen oppimiseen koko ajan. Oppimisen etenemiseksi on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, miten ympäristö on rakentunut. Lapsi tarvitsee toimintaa ja informaatiota, jotka ovat hänen oman kehitystasonsa yläpuolella mutta kuitenkin lapsen kompetenssin rajoissa. Lapsen kehitystä ei edistä leikit tai toiminnot, jotka ovat liian helppoja tai haasteellisia. Toimivan kasvatuksen perustana pidetään lapsilähtöisyyttä. Tällöin korostetaan lapsen omasta toiminnasta ja kokemuksesta lähtevää oppimis- ja opettamisprosessia. Lapsilähtöisessä toiminnassa painotetaan lapsen omaa aktiivisuutta, toiminnallisuutta, elämyksellisyyttä ja leikkiä oppimisprosessia ohjaavina tekijöinä. (Hujala ym. 2007, 166.)

### 5.5 Vaikuttavuustekijät

Vaikuttavuustekijät käsittää ne asiat, mitä päivähoito saa aikaan joko palvelun käyttäjissä tai toimintaympäristössä. Vaikuttavuus on arvioitavissa lasten, vanhempien tai yhteiskunnan näkökulmasta. (Hujala ym. 1999, 155.)

Melhuish (1993) on tuonut tutkimusanalyysissään esille, että varhaiskasvatuksen prosessitekijöiden laadukkuus ja toimivuus on edellytys lasten onnellisuudelle ja tyytyväisyydelle. Lapsen myönteiset kokemukset johtavat lapsen myönteiseen kehittymiseen. Näin ollen voidaan nähdä, että lapsen myönteiset kokemukset ovat oikeastaan yhtä kuin laatu päivähoidossa. Kiinassa toteutetun tutkimuksen mukaan lapset oppivat tehokkaimmin uusia asioita ollessaan onnellisessa ja emotionaalisesti positiivisessa ympäristössä. (Hujala ym. 2007, 167.)

Vanhempien tyytyväisyys lukeutuu myös laadun vaikuttavuustekijöihin. Vanhempien näkemysten tutkiminen varhaiskasvatuksen laatututkimuksissa on kasvattanut suosiotaan viime vuosina. Tähän voidaan nähdä olevan kaksi syytä. Ensinnäkin vanhempia pidetään asiakkaina, joiden näkökulmat ohjaavat heidän päivähoitovalintojaan ja toiseksi päivähoidon laatu nähdään dynaamisena ja subjektiivisena käsitteenä, jolloin korostetaan kaikkien osapuolten näkemyksiä laatua määriteltäessä. Vanhem-

pien näkökulmien tutkimisessa on kuitenkin huomattu tiettyjä ongelmia. Yksi ongelma on, että vanhemmat ovat tyytyväisiä lapsensa päivähoidon sekä huonolaatuisissa että hyvälaatuisissa päiväkodeissa. Vanhempien voi olla hankala tiedostaa ja myöntää, että heidän lapsensa päivähoidojärjestelyt ovat epätyydyttäviä. Lisäksi ongelmana on se, että vanhempien laatuvaatimukset ovat lähes kokonaan sidoksissa heidän kokemuksiinsa päivähoidosta. Jos vanhemmilla ei ole tietoa tai kokemusta laadukkaammasta päivähoidosta, he eivät osaa edes vaatia sitä. (Hujala ym. 2007, 168-169.)

Yhteiskunnan vaikuttavuus sisältää päivähoidon tuottamat pitkän aikavälin vaikutukset yhteiskunnassa. Vaikuttavuus voidaan todentaa pitkäaikaistutkimuksilla sekä yleisillä, järjestelmää koskevilla oletuksilla. Viimeksi mainitusta on esimerkkinä se, miten tärkeä osa päivähoidon ja varhaiskasvatuksen ovat ehkäisevää lastensuojelua ja varhaiskuntoutusta. Vaikuttavuutta arvioitaessa lähtökohtana voidaan pitää yhteiskunnan asettamia tehtäviä päivähoidolle. (Hujala ym. 1999, 167.)

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 6.1 Tutkimuksen lähtökohta

Tutkimukseni aihe syntyi talvella 2013, kun olin yhteydessä Nakkilan päivähoidon. Tarve asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttamiseen tuli suoraan päivähoidon ohjaajalta. Nakkilassa on viimeksi toteutettu asiakastyytyväisyyskysely vuonna 2007, joten heidän mielestään oli jo aika tehdä uusi. Päätimme samalla myös, että kysely jaetaan sekä päiväkodin, ryhmäperhepäiväkodin että perhepäivähoidon lasten vanhemmille, jotta saadaan vanhempien mielipide jokaisen päivähoitomuodon toteuttamasta toiminnasta. Pohdimme lisäksi yhdessä, tekisinkö kyselyn sähköisenä vai paperiversiona. Päädyimme siihen, että teen perinteisen paperisen kyselyn, koska nettikyselyyn ei välttämättä vastaisi kovin moni. Tämän jälkeen tutustuin teorian tietoon varhaiskasvatuksen laatuun liittyen.



Kävin itse esittelemässä tutkimukseni aiheen päiväkodin ja ryhmäperhepäiväkodin henkilökunnalle 14.5.2013, jolloin myös kirjoitimme sopimukset opinnäytetyön tekemisestä päiväkodin johtajan kanssa. Tällöin päiväkodin henkilökunnalla oli myös mahdollisuus kertoa toiveita siitä, mitä vanhemmilta kysytään. Perhepäivähoitajille kerroin tutkimuksestani 28.5.2013 iltapalaverissa.

## 6.2 Tutkimuksen tarkoitus

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Nakkilan päivähoidossa, johon lukeutuu päiväkotia, ryhmäperhepäiväkotia sekä perhepäivähoitoa, olevien lasten vanhempien tyytyväisyyttä päivähoidon laatuun ja mielipiteitä päivähoidon laadusta sekä toiminnasta. Lisäksi tarkoituksena oli tuoda esille mahdolliset kehittämistarpeet, jotta henkilökunta osaisi kehittää toimintaansa. Laatu arvioitiin siis vain vanhempien näkökulmasta.

Tutkimusongelmaksi muodostui se, mitä mieltä vanhemmat ovat päivähoidon laadusta Nakkilassa. Tutkimuskysymyksiä oli kolme:

1. Mitä vanhemmat ajattelevat päivähoidosta Nakkilassa?
2. Miten varhaiskasvatuksen eri laatutekijät toteutuvat vanhempien mielestä Nakkilan päivähoidossa?
3. Mitä kehitettävää Nakkilan päivähoidossa mahdollisesti on vanhempien mielestä?

## 6.3 Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmä

Tutkimukseni toteutin kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimusmenetelmällä, koska se oli helpoin tapa kerätä tietoa suurelta joukolta ja saada vanhempien mielipiteet selville. Määrällisen tutkimuksen aineistolle onkin yleistä, että vastaajien määrä on suuri. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkittavia asioita ja niiden ominaisuuksia käsitellään numeroiden avulla ja se hakee vastauksia kysymyksiin kuinka moni, kuinka paljon ja kuinka usein. (Vilkka 2007, 14-17.)

Kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän tyypillisin tiedonkeruumenetelmä on kyselylomake. Omaa tutkimustani varten keräsin tiedon strukturoidulla kyselylomakkeella. Strukturoinnilla tarkoitetaan tutkittavan asian ja sen ominaisuuksien suunnittelua ja vakiointia. Lomakkeeseen tutkittavat asiat vakioidaan kysymyksiksi ja vaihtoehtoiksi niin, että jokainen vastaaja ymmärtää kysymyksen samalla tavalla ja kysymykset voidaan kysyä kaikilta vastaajilta samalla tavalla ja samassa järjestyksessä. (Kananen 2011, 12; Vilka 2007, 14-15.)

Kyselylomakkeen väittämiä luonnostelin Hujala-Huttusen (1995) päivähoiton laadunarviointimallia soveltaen. Malli pohjautuu lähtökohtaisesti varhaiskasvatustieteen, mutta sitä on rakennettu myös hallintotieteen avulla. Mallissa esitellään varhaisvuosien erityiskasvatuksen laadukkuuden perustekijöitä. Näiden tekijöiden nähdään perustuvan alueen tutkimustietoon ja yleisesti hyväksyttyihin, perhekeskeisyyttä, normaalia elämää sekä elinympäristöä painottaviin arvostuksiin. Malliin on sisällytetty varhaiskasvatuksen laatutekijät. (Hujala ym. 1999, 78.) Laadunarviointimallin lisäksi tutustuin Nakkilan päivähoiton vuonna 2007 toteutettuun asiakaskyselylomakkeeseen. Väittämät koskivat siis päivähoiton laatutekijöitä. Teoreettiset käsitteet operationalisoin eli muutin arkikielen tasolle ja mitattavaan muotoon niin, että jokainen vastaaja ymmärtäisi väittämät samalla tavalla. (Vilka 2007, 36.)

Tein kyselylomakkeen Excel -taulukko-ohjelmalla. Väittämiä oli yhteensä 40 ja lisäksi yksi avoin kysymys. Lomake koostui erilaisista osa-alueista, joita oli seitsemän (Liite 2). Osa-alueita olivat ryhmä, hoitoajat ja hoitosuhteiden pysyvyys, toimintaympäristö, yhteistyö päivähoiton ja vanhempien välillä, vuorovaikutus, päivähoiton päivittäinen toiminta sekä kokemukset päivähoitosta. Osa-alueet sisälsivät väittämiä eri laatutekijöistä. Ryhmää, hoitoaikojen ja hoitosuhteiden pysyvyyttä sekä toimintaympäristöä koskevat väittämät koostuivat päivähoiton puitetekijöistä. Välillisiä tekijöitä koskevat väittämät olivat yhteistyö päivähoiton ja vanhempien välillä -otsikon alla. Vuorovaikutus ja päivähoiton päivittäinen toiminta -osiot sisälsivät väittämiä prosessitekijöistä. Viimeisenä osa-alueena oli kokemukset päivähoitosta, jonka väittämät liittyivät päivähoiton vaikuttavuustekijöihin.

Kyselylomakkeeseeni valitsin vastausasteikoksi likertin asteikon. Likertin asteikko on asenneasteikko, jolla voidaan mitata henkilön kokemukseen perustuvaa mielipi-

dettä esimerkiksi hänen saamastaan palvelusta. Tutkimukseni tarkoitus oli selvittää vanhempien mielipiteitä päivähoidon laadusta, joten likertin asteikko sopi hyvin vastausasteikoksi tähän kyselyyn. Asteikon ideana on, että asteikon keskikohdasta lähti- en toiseen suuntaan samanmielisyys kasvaa ja toiseen samanmielisyys vähenee. Tutkimuksessani vastausvaihtoehdot olivat 1 = täysin samaa mieltä, 2 = osittain samaa mieltä, 3 = en osaa sanoa, 4 = osittain eri mieltä ja 5 = täysin eri mieltä. (Vilkkä 2007, 45-46.)

Kohderyhmäksi tutkimukselleni valikoitui kaikki päivähoidon asiakkaina olevat perheet. Kyselyjä jaettiin vain yksi yhtä perhettä kohden, joten jokaisesta hoidossa olevasta lapsesta ei täytetty erikseen kyselyä. Kysely toteutettiin toukokuussa, jolloin Nakkilan päivähoidossa oli 137 asiakasperhettä. Näistä 57 oli päiväkodin, 63 perhepäivähoidon ja 17 ryhmäperhepäiväkodin asiakkaina.

#### 6.4 Tutkimuksen toteutus ja analysointi

Kyselyt jaoin perhepäivähoitajille iltapalaverissa 28.5.2013 ja he välittivät ne vanhemmille. Jokainen perhepäivähoitaja otti jokaista perhettä kohden yhden kyselyn. Perhepäivähoidossa olevien lasten vanhemmilla oli mahdollisuus palauttaa kysely joko suoraan perhepäivähoitajalle suljetussa kirjekuoressa tai sitten postittaa kysely, jolloin vastaanottaja maksoi postimaksun. Päiväkodin ja ryhmäperhepäiväkodin henkilökunta alkoi jakaa asiakastyytyväisyyskyselyjä 28.5.2013. Kysely postitettiin niille asiakasperheille, jotka olivat pois päivähoidosta lomakkeiden jaksokautena. Vanhemmat vastasivat kyselyyn nimettöminä. Vastausaikaa oli noin kaksi viikkoa, jolloin viimeinen palautuspäivä oli 11.6.2013. Päiväkodin ja ryhmäperhepäiväkodin asiakasperheet saivat palauttaa kyselyt suljetussa kirjekuoressa päiväkodin ulko-oven vieressä sijaitsevaan lukolliseen postilaatikkoon. Kyselylomakkeiden mukaan liitettiin saatekirje vanhemmille (Liite 1).

Saatuani lomakkeet itselleni, aloin käsitellä ja analysoida niitä. Aloitin lomakkeiden käsittelyn tarkistamalla, että jokainen lomake oli asiallisesti täytetty. Tarkistuksen tärkein osio on arvioida tutkimuksen kato (Vilkkä 2007, 106). Kyselyä teettäessäni toukokuun lopulla, oli osa päivähoidon asiakkaista ehtinyt jo päättää asiakassuhteen-

sa, joten heillä ei ollut mahdollisuutta vastata kyselyyn. Toteutin kyselyn hieman huonona ajankohtana, sillä kesälomien alkaessa osa lapsista oli jäänyt jo lomalle. Siitä huolimatta, että ainakin osalle poissaolijoista lähetettiin kyselylomake postitse, se ei todennäköisesti tavoittanut kaikkia asiakasperheitä. Vastausprosentti oli 37, joten otosta voidaan pitää osittain edustavana.

Aineistoin analysoin Excel -taulukko-ohjelman avulla. Numeroin ensin lomakkeet juoksevilla numeroinnilla, jonka jälkeen syötin vastaukset taulukkoon. Taulukkoon syötetään muuttujia koskevat havainnot ja sitä kutsutaan havaintomatriisiksi. Taulukkoon erottelin päiväkodin, ryhmäperhepäivähoidon ja perhepäivähoidon vastaukset. Jokaisen päivähoitomuodon vastauksista laskin keskiarvoja ja prosentteja, joista sitten tein taulukoita. Tämän jälkeen aloin vertailla eri päivähoitomuotojen tuloksia keskenään. (Vilka 2007, 111.)

## 7 TUTKIMUSTULOKSET

### 7.1 Taustatiedot

Kyselylomakkeita palautui yhteensä 50. Näistä 23 oli päiväkodin, 5 ryhmäperhepäivähoidon ja 22 perhepäivähoidon lasten vanhemmilta. Vastausprosentti oli kokonaisuudessaan kaikki päivähoitomuodot mukaan lukien noin 37. Päiväkodin vastauprocentti oli 39, ryhmäperhepäivähoidon 29 ja perhepäivähoidon 35.

Kyselyssä oli seitsemän eri osa-aluetta (Liite 2). Vähintään yhdestä jokaisen osa-alueen väittämästä on tehty taulukko havainnollistamaan tuloksia. Taulukko on pyritty tekemään sellaisesta väittämästä, jossa vastauksissa on ollut eniten hajontaa. Taulukoissa tulokset esitetään prosenttilukuina. Tutkimustulokset käyn läpi osa-alueittain tarkastellen jokaisen päivähoitomuodon vastauksia erikseen ja vertaillen niitä keskenään. Ilmaisen täysin samaa mieltä sekä osittain samaa mieltä olevat vastaajat tyytyväisinä ja osittain eri mieltä sekä täysin eri mieltä olevat vastaajat tyytymättöminä.

## 7.2 Ryhmä ja sen koko

Kyselylomakkeen ensimmäisen osa-alueen väittämät koskivat lapsiryhmää ja sen kokoa. Tämän osion väittämät oli rakennettu puitetekijöistä ja väittämiä oli kaksi.

Ensimmäinen väittämä ryhmää koskien oli, että ryhmän koko mahdollistaa lapsen yksilöllisen huomioimisen. Ryhmäperhepäivähoidon vastaajista kaikki (100 %) oli osittain samaa mieltä asiasta. Myös perhepäivähoidossa ryhmän kokoon oltiin suhteellisen tyytyväisiä. Vastaajista 68 prosenttia oli täysin ja 32 prosenttia osittain samaa mieltä asiasta. Kuten taulukosta 1 voidaan nähdä, päiväkodin vastaajista osa oli sitten taas osittain sitä mieltä, että ryhmän koko ei mahdollista lapsen yksilöllistä huomioimista. Näin ajatteli lähes joka kolmas vastaajista (35 %). Kuitenkin 39 prosenttia vastaajista oli osittain samaa mieltä asiasta ja 26 prosenttia täysin samaa mieltä.

Taulukko 1. Vastaajien tyytyväisyys ryhmän kokoon (N = 50)

	Ryhmän koko mahdollistaa lapsen yksilöllisen huomioimisen (%)				
	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Päiväkot	26	39	0	35	0
Ryhmäperhepäivähoito	0	100	0	0	0
Perhepäivähoito	68	32	0	0	0

Osion toinen väittämä liittyi siihen, että ryhmässä on riittävästi aikuisia suhteessa lapsiryhmän kokoon nähden. Päiväkodin vastaajien mielipide erosi tässäkin väittämässä perhepäivähoidon sekä ryhmäperhepäivähoidon vastaajien mielipiteestä. Päiväkodin vastaajista nimittäin noin viidesosa (22 %) oli osittain eri mieltä asiasta. Vastaajista 74 prosenttia oli kuitenkin joko täysin tai osittain tyytyväisiä aikuisten lukumäärään ryhmässä. Perhepäivähoidon asiakkaat ilmaisivat tyytyväisyyttä aikuisten lukumäärää kohtaan. Yli puolet (63 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä ja joka kolmas (32 %) osittain samaa mieltä asiasta. Ryhmäperhepäivähoidon vastaajat olivat myös tyytyväisiä aikuisten lukumäärään ryhmässä, sillä 80 prosenttia heistä oli asiasta osittain samaa mieltä. Taulukko 2 havainnollistaa eri päivähoitomuotojen vastaajien mielipiteitä aikuisten määrästä päivähoitoryhmässä.

Taulukko 2. Vastaajien mielipide aikuisten määrästä päivähoitoryhmässä (N=50)

	Ryhmässä on riittävästi aikuisia suhteessa lapsiryhmän kokoon nähden (%)				
	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Päiväkoti	35	39	4	22	0
Ryhmäperhepäivähoito	0	80	20	0	0
Perhepäivähoito	63	32	5	0	0

Tulosten perusteella voidaan todeta, että päiväkodin ryhmät ovat vanhempien mielestä osittain hieman liian suuria. Perhepäivähoidossa ja ryhmäperhepäivähoidossa sitten taas ollaan suhteellisen tyytyväisiä ryhmän kokoihin ja aikuisten lukumäärään ryhmässä. Eeva-Liisa Kronqvist ja Jaana Jokimies ovat Vaikuta vanhempi – selvityksen tuloksissa saaneet samankaltaisia tuloksia. Tässä tutkimuksessa vanhemmista 44,4 prosenttia koki henkilöstön määrän riittämättömäksi päivähoitoryhmissä. Suurin tyytymättömyys oli tässäkin tutkimuksessa päiväkodissa olevien lasten vanhempien keskuudessa. (Kronqvist & Jokimies 2008, 24.)

### 7.3 Hoitoajat ja hoitosuhteiden pysyvyys

Hoitoajat ja hoitosuhteiden pysyvyys -osion väittämät oli myös rakennettu puitetekijöiden pohjalta. Väittämät liittyivät päivähoidon aukioloaikoihin ja siihen, ovatko vanhemmat saaneet toivomastansa päivähoitomuodosta hoitopaikan. Lisäksi väittämiä oli koskien sitä, onko päivähoitopaikassa lapselle tuttuja aikuisia sekä onko lapsella pysyviä hoitosuhteita ja vaihtuuko henkilökunta liian usein. Osion lopussa oli väittämä vain perhepäivähoidon asiakkaille koskien varahoitopaikkaa. Tämän osan väittämiä oli lomakkeessa kuusi.

Hoitoaikojen ja hoitosuhteiden pysyvyyden koettiin toteutuvan parhaiten ryhmäperhepäivähoidossa. Jokainen vastaaja heistä oli joko täysin tai osittain samaa mieltä hoitoaika ja hoitosuhteiden pysyvyys -osion jokaisesta väittämästä. Vastanneiden tyytyväisyyteen hoitoaikoihin liittyen voi vaikuttaa ainakin se, että ryhmäperhepäiväkoti on auki ympäri vuorokauden, joten hoitoa saa tarvittaessa mihin vuorokauden aikaan tahansa.

Päiväkodin lasten vanhemmat olivat niin ikään suhteellisen tyytyväisiä päiväkodin aukioloaikoihin. Heistä kaikki (100 %) oli täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että päiväkodin aukioloajat vastaavat perheen tarpeita. Perhepäivähoidon vastaajien mielipiteet jakautuivat sitten taas hieman enemmän kuin päiväkodin vastaajien. Vastaajista 77 prosenttia oli sitä mieltä, että aukioloajat vastaavat perheen tarpeita täysin ja 18 prosenttia sitä mieltä, että ne vastaavat osittain perheen tarpeita. Aukioloajat eivät vastanneet viiden prosentin mielestä perheen tarpeita perhepäivähoidossa.

Väittämässä 6 tiedusteltiin sitä, oliko lapselle saatu päivähoitopaikka toivotusta muodosta. Tähän sekä päiväkodin että perhepäivähoidon vastaajat olivat hyvin tyytyväisiä. Perhepäivähoidon vastaajista kaikki (100 %) olivat joko täysin tai osittain tyytyväisiä, kun taas päiväkodin vanhemmista viisi prosenttia oli hieman tyytymättömiä saamaansa päivähoitopaikkaan. Päiväkodin vastaajista kuitenkin 95 prosenttia oli myös täysin tai osittain tyytyväisiä päivähoitopaikkaan.

Väittämillä 7 ja 8 haluttiin saada selville se, onko lapsella päivähoitossa tuttuja aikuisia ja onko hänellä pysyviä hoitosuhteita. Ryhmäperhepäivähoidon osalta vastanneista kaikki (100 %) olivat molempiin asioihin täysin tyytyväisiä. Perhepäivähoidossa koettiin, että lapsella on melko hyvin tuttuja aikuisia hoitopaikassa, sillä 86 prosenttia vastaajista oli täysin tai osittain tyytyväisiä tähän. Yhdeksän prosenttia ei kuitenkaan osannut sanoa asiasta mitään ja viisi prosenttia oli täysin eri mieltä siitä, että lapsella on tuttuja aikuisia hoitopaikassa. Päiväkodin vastauksissa jakauma oli suhteellisen samanlainen kuin perhepäivähoidon vastauksissa, sillä yhteensä 87 prosenttia vastaajista oli täysin tai osittain tyytyväisiä siihen, että lapsella on tuttuja aikuisia hoitopaikassa. Päiväkodinkin vastauksissa viidellä prosentilla ei ollut asiasta mielipidettä ollenkaan ja yhdeksän prosenttia oli osittain tyytymättömiä siihen, että lapsella ei ole tuttuja aikuisia hoitopaikassa.

Perhepäivähoidossa oltiin tyytyväisiä myös siihen, että lapsella on pysyviä hoitosuhteita, sillä kaikki vastaajat (100 %) olivat joko täysin tai osittain tyytyväisiä tähän. Päiväkodin vastauksissa pysyvät hoitosuhteet jakoivat hieman enemmän mielipiteitä, mutta ei kuitenkaan kovin paljon, sillä 82 prosenttia oli täysin tai osittain samaa

mieltä väittämästä. Vastaajista 18 prosenttia ei joko osannut sanoa asiaan mitään tai olivat osittain eri mieltä.

Vanhempien mielestä päivähoidon henkilökunta ei vaihdu liian usein ryhmäperhepäivähoidossa. Vastaajista kaikki (100 %) olivat asiasta osittain samaa mieltä. Myös perhepäivähoidossa vanhemmat olivat suhteellisen tyytyväisiä siihen, että henkilökunta ei vaihdu turhan usein. Suurin osa heistä oli täysin tai osittain tyytyväisiä (86 %) tähän ja noin joka kymmenes (9 %) ei osannut sanoa asiaan mitään. Viisi prosenttia perhepäivähoidon vastaajista oli myös täysin sitä mieltä, että henkilökunta vaihtuu liian usein.

Kuten taulukosta 3 voidaan havaita, päiväkodin vastauksissa henkilökunnan vaihtuvuus jakoi mielipiteitä enemmän kuin perhepäivähoidossa tai ryhmäperhepäivähoi-  
dossa. Neljäs osa vastaajista (26 %) oli osittain tyytymättömiä siihen, että henkilökunta vaihtuu liian usein ja neljä prosenttia oli täysin tyytymättömiä tähän. Yli puolet vastaajista (69 %) oli kuitenkin osittain tai täysin sitä mieltä, että henkilökunnan vaihtuvuus on pieni. Pohdittavaksi jää, selittääkö päiväkodin vastausten suurempaa hajontaa se, että päiväkodin työntekijät saattavat vaihtaa ryhmiä, kun taas perhepäivähoidossa on yksi ja sama hoitaja.

Taulukko 3. Vastaajien mielipiteet henkilökunnan vaihtuvuudesta päivähoitossa (N=50)

	Päivähoidon henkilökunta ei vaihdu mielestänne liian usein (%)				
	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Päiväkoti	43	26	0	26	4
Ryhmäperhepäivähoito	0	100	0	0	0
Perhepäivähoito	77	9	9	0	5

Tampereella vuonna 2008 toteutetussa asiakastyytyväisyyskyselyssä on saatu samankaltaisia tuloksia päivähoidon henkilökunnan vaihtuvuudesta. Henkilökunnan pysyvyys koettiin tärkeäksi asiaksi ja se nousi kyselyn tulosten perusteella yhdeksi kehittämiskohteeksi Tampereen päivähoitossa. (Sulonen-Ahonen 2009, 11.)



Perhepäivähoidon asiakkailta tiedusteltiin vielä, että onko heillä pysyvä varahoitopaikka. Tähän väittämään vastasi yhteensä 22 henkilöä, joista vain kuusi vastasi kyllä. Tämä tarkoittaa sitä, että 73 prosentilla vastaajista ei ole pysyvää varahoitopaikkaa. Tuloksen perusteella yhdeksi kehittämiskohteeksi Nakkilan päivähoidossa voidaan nostaa pysyvän varahoitopaikan ilmoittaminen vanhemmille.

#### 7.4 Toimintaympäristö

Kyselylomakkeen kolmas osa-alue koski päivähoidon toimintaympäristöä ja väittämät oli rakennettu puitetekijöiden pohjalta. Väittämiä oli yhteensä viisi. Väittämät liittyivät hoitopaikan sisä- ja ulkotilojen turvallisuuteen, lelujen turvallisuuteen, hoitopaikan ympäristöön sekä siihen kokeeko lapsi olonsa turvalliseksi päivähoidossa.

Päivähoitopaikan sisätilojen turvallisuuteen oltiin hyvin tyytyväisiä jokaisessa päivähoitomuodossa. Päiväkodin vastaajista kaikki ilmaisivat tyytyväisyyttä sisätilojen turvallisuutta kohtaan. Perhepäivähoidon vastaajista yhdeksän prosenttia ja ryhmäperhepäivähoidon vastaajista 20 prosenttia ei osannut sanoa asiaan mitään, mutta muuten myös näissä hoitomuodoissa oltiin tyytyväisiä sisätilojen turvallisuuteen.

Päivähoitopaikan ulkotiloihin oltiin päinvastaisesti hieman tyytymättömämpiä kuin sisätiloihin, erityisesti ryhmäperhepäivähoidossa. Ryhmäperhepäivähoidon lasten vanhemmista 20 prosenttia oli täysin tyytymättömiä ja toiset 20 prosenttia osittain tyytymättömiä ulkotiloihin. Heistä 60 prosenttia oli osittain tyytyväisiä ulkotilojen turvallisuuteen. Päiväkodin sekä perhepäivähoidon vastaajissa molemmissa yhdeksän prosenttia oli osittain tyytymättömiä ulkotilojen turvallisuuteen. Suurin osa oli kuitenkin tyytyväisiä ulkotilojenkin turvallisuuteen. Päiväkodissa tyytyväisiä oli 83 prosenttia ja perhepäivähoidossa 86 prosenttia vastaajista. Ulkotilojen tyytymättömyyteen saattaa vaikuttaa se, että kyselyn toteuttamishetkellä päiväkotilaiset sekä ryhmäperhepäiväkotilaiset toimivat väliaikaisissa tiloissa, koska heidän omaa päiväkotirakennustaan remontoitiin ja laajennettiin tällöin.

Myös Kronqvistin ja Jokimiehen esittelemässä Vaikuta vanhempi –selvityksessä vanhemmat olivat arvioineet varhaiskasvatuksen toimintaympäristöä. Vanhemmat

olivat enimmäkseen tyytyväisiä toimintaympäristöön, mutta hieman tyytymättömmämpiä oltiin tässäkin kyselyssä ulkotilojen asianmukaisuuteen ja turvallisuuteen. (Kronqvist & Jokimies 2008, 26-27.)

Vanhemmat ilmaisivat tyytyväisyyttä myös lasten käytössä olevien lelujen turvallisuutta kohtaan. Perhepäivähoidossa asiasta ei ollut mielipidettä noin neljäsosalla (23 %) vastaajista. Päiväkodin vastaajista 13 prosenttia ja ryhmäperhepäiväkodin vastaajista 40 prosenttia ei osannut sanoa asiaan mitään. Muuten lelujen turvallisuuteen oltiin osittain tai täysin tyytyväisiä.

Väittämässä 14 tiedusteltiin sitä, mahdollistaako vanhempien mielestä hoitopaikan ympäristö monenlaisen tekemisen. Tähän vanhemmat vastasivat hieman kriittisemmin. Etenkin päiväkodin ja ryhmäperhepäiväkodin vastaajat olivat tähän hieman tyytymättömmämpiä. Viidesosa (22 %) päiväkodin ja yli puolet (60 %) ryhmäperhepäiväkodin vastaajista oli osittain eri mieltä väitteen kanssa. Perhepäivähoidossa vastaavasti osittain eri mieltä väitteen kanssa oli yhdeksän prosenttia. Muuten väitteen kanssa oltiin kuitenkin samaa mieltä. Päiväkodissa 74 prosenttia oli joko täysin tai osittain samaa mieltä ja ryhmäperhepäivähoidossa vastaava prosentti oli 40. Päiväkodissa neljä prosenttia ei osannut sanoa väitteeseen mitään. Perhepäivähoidossa suurin osa (91 %) oli tyytyväisiä siihen, että hoitopaikan ympäristö mahdollistaa monenlaisen tekemisen. Tuloksissa saattaa tässäkin kohtaa näkyä se, että päiväkotitoiminta ja ryhmäperhepäivähoito toimivat kyselyä toteutettaessa väliaikaisissa tiloissa, mikä saattaa vaikuttaa siihen, että ympäristö ei ollut kovin monipuolinen. Taulukosta 4 voidaan nähdä vastausten jakauma eri päivähoitomuodoissa hoitopaikan ympäristöä koskien.

Taulukko 4. Vastaajien mielipide siitä, mahdollistaako hoitopaikan ympäristö monenlaisen tekemisen (N = 50)

	Hoitopaikan ympäristö mahdollistaa monenlaisen tekemisen (%)				
	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Päiväkotitoiminta	22	52	4	22	0
Ryhmäperhepäivähoito	20	20	0	60	0
Perhepäivähoito	59	32	0	9	0

Osion viimeinen väittämä liittyi siihen, kokeeko lapsi olonsa turvalliseksi päivähoitossa. Vanhemmat olivat hyvin tyytyväisiä tämän toteutumiseen. Perhepäivähoidossa lapsen kokemus turvallisuudesta arvioitiin toteutuvan parhaiten. Lähes kaikki (95 %) perhepäivähoidon vastaajista oli tyytyväisiä tähän. Loput viisi prosenttia ei osannut sanoa asiaan mitään. Päiväkodissa täysin tyytyväisiä oli 65 prosenttia ja ryhmäperhepäivähoidossa 60 prosenttia. Loppuosa vastaajista oli osittain samaa mieltä siitä, että lapsi kokee olonsa turvalliseksi päivähoitossa.

### 7.5 Yhteistyö päivähoiton ja vanhempien välillä

Neljäs osio piti sisällään päivähoiton henkilökunnan ja vanhempien väliseen yhteistyöhön liittyviä väittämiä. Väittämät oli rakennettu varhaiskasvatuksen välillisistä tekijöistä. Väittämät liittyivät siihen, sujuuko yhteistyö hyvin, voivatko vanhemmat puhua luottamuksellisesti henkilökunnalle, antaako henkilökunta riittävästi tietoa ajankohtaisista asioista sekä lapsen hoitopäivästä, onko henkilökunta ammattitaitoista ja huomioiko henkilökunta vanhempien mielipiteen lasta koskevista asioissa. Lisäksi väittämiä oli koskien sitä, otetaanko lapsen varhaiskasvatussuunnitelmaan kirjattut tavoitteet huomioon päivittäisessä toiminnassa ja kokevatko vanhemmat varhaiskasvatussuunnitelmaan liittyvät keskustelut tärkeinä. Väittämiä oli tässä osiossa kahdeksan.

Ensimmäinen väittämä koski sitä, kokevatko vanhemmat yhteistyön sujuvan hyvin päivähoiton henkilökunnan ja kodin välillä. Tulosten perusteella yhteistyö sujuu parhaiten perhepäivähoidossa, jossa myös koetaan, että työntekijöille voi puhua avoimesti ja luottamuksellisesti. Perhepäivähoidon vastaajista kaikki (100 %) oli joko täysin tai osittain tyytyväisiä molempiin asioihin.

Päiväkodissakin oltiin tyytyväisiä yhteistyöhön, sillä 96 prosenttia oli joko täysin tai osittain tyytyväisiä. Loput neljä prosenttia koki, että yhteistyö ei osittain toimi hyvin. Ryhmäperhepäivähoidossa 80 prosenttia oli myös täysin tai osittain tyytyväisiä yhteistyön sujuvuuteen ja 20 prosenttia vastaajista ei osannut sanoa asiaan mitään. Ryhmäperhepäivähoidossa 20 prosenttia oli osittain eri mieltä siitä, että henkilökun-

nalle voi puhua avoimesti ja luottamuksellisesti. Selvä enemmistö (80 %) kuitenkin koki, että he voivat huoletta puhua avoimesti ja luottamuksellisesti työntekijöille. Päiväkodissakin ilmaistiin tyytyväisyyttä henkilökunnan kanssa toteutettavaa vuorovaikutusta kohtaan, sillä 87 prosenttia oli täysin tai osittain tyytyväisiä siihen. Neljällä prosentilla päiväkodin vastaajista ei ollut asiasta mielipidettä ja kahdeksan prosenttia oli joko täysin tai osittain eri mieltä siitä, että henkilökunnalle voi puhua avoimesti ja luottamuksellisesti. Suurimmalta osin näyttää kuitenkin siis siltä, että vanhempien mielestä yhteistyö sujuu hyvin kodin ja henkilökunnan välillä.

Tulosten mukaan tieto ajankohtaisista asioista työntekijöiltä vanhemmille kulkee parhaiten perhepäivähoidossa. Vastaajista lähes kaikki (91 %) oli täysin tai osittain tyytyväisiä siihen, että he saavat hyvin tietoa ajankohtaisista asioista. Viisi prosenttia heistä oli kuitenkin myös osittain eri mieltä väittämästä. Perhepäivähoidossa oltiin hieman tyytymättömämpiä henkilökunnan antamaan tietoon lapsen hoitopäivästä. Kuitenkin 86 prosenttia vastaajista oli täysin tai osittain samaa mieltä väittämästä, jolloin 14 prosenttia oli osittain eri mieltä tästä.

Myös päiväkodin vastauksissa oli huomattavissa se, että vanhemmat olivat tyytyväisempiä henkilökunnan antamaan tietoon ajankohtaisista asioista kuin henkilökunnan antamaan tietoon lapsen hoitopäivästä. Heistäkin melkein kaikki (91 %) olivat täysin tai osittain tyytyväisiä ajankohtaisten asioiden kulkuun henkilökunnalta vanhemmille. Hieman tyytymättömämpiä oltiin päivähoidon työntekijöiden antamaan tietoon lapsen hoitopäivää koskien. Vastaajista neljäsosa (26 %) oli osittain eri mieltä väitteen kanssa. Reilusti yli puolet (74 %) päiväkodin lasten vanhemmista oli tyytyväisiä saamaansa tietoon lapsen hoitopäivää koskien.

Ryhmäperhepäivähoidossa oltiin lähes yhtä tyytyväisiä sekä ajankohtaisten asioiden kulkuun että tiedonsaantiin lapsen hoitopäivästä. Yli puolet vastaajista (60 %) oli täysin tai osittain tyytyväisiä ajankohtaisten asioiden kulkuun henkilökunnalta vanhemmille, jolloin jäljelle jäävät 40 prosenttia oli osittain tyytymättömiä tähän. Kuten taulukosta 5 huomataan, tiedonsaantiin lapsen hoitopäivää koskien vastaajista 80 prosenttia oli osittain tyytyväisiä ja viidesosa (20 %) osittain tyytymättömiä.

Taulukko 5. Vastaajien mielipiteet työntekijöiden antamaan tietoon koskien lapsen hoitopäivää (N = 50)

	Päivähoidon työntekijät antavat tietoa lapsenne hoitopäivästä (%)				
	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Päiväkoti	48	26	0	26	0
Ryhmäperhepäivähoito	0	80	0	20	0
Perhepäivähoito	68	18	0	14	0

Henkilökunnan ammattitaitoa kohtaan osoitettiin selvää tyytyväisyyttä jokaisen päivähoitomuodon vastauksissa. Kaikkein tyytyväisimpiä tähän oltiin ryhmäperhepäivähoidossa, sillä kaikki heistä olivat joko täysin tai osittain tyytyväisiä työntekijöiden ammattitaitoon. Päiväkodissa tyytyväisyysprosentti oli vastaavasti 91 ja perhepäivähoidossa 96. Kronqvistin ja Jokimiehen esittelemässä Vaikuta vanhempi -selvityksessä vanhemmat olivat myös hyvin tyytyväisiä henkilökunnan ammattitaitoon. Heidän esittelemissä tuloksissa kaikkein tyytyväisimpiä ammattitaitoon oltiin perhepäivähoidossa ja tyytymättömiä ryhmäperhepäivähoidossa eli hieman eri tavalla kuin oman tutkimukseni tuloksissa. (Kronqvist & Jokimies 2008, 23.)

Vanhemmat arvioivat myös sitä, ottaako henkilökunta heidän mielipiteensä huomioon lasta koskevissa asioissa. Ryhmäperhepäivähoidon vastaajat osoittivat eniten tyytyväisyyttä tätä kohtaan. Kaikki heistä (100 %) olivat osittain tai täysin tyytyväisiä siihen, että heidän mielipiteensä huomioidaan. Sekä päiväkodin että perhepäivähoidon tyytyväisyysprosentit olivat tähän väittämään 96.

Yhteistyö päivähoidon ja vanhempien välillä -osio sisälsi myös kaksi väittämää koskien varhaiskasvatussuunnitelmaa ja siihen liittyviä keskusteluja. Varhaiskasvatussuunnitelmaa koskevat keskustelut koettiin jokaisessa päivähoitomuodossa tarpeelliseksi ja tärkeiksi. Päiväkodin sekä ryhmäperhepäivähoidon vastauksissa keskustelujen tärkeyttä korostettiin eniten. Päiväkodin vastaajista lähes kaikki (96 %) oli osittain tai täysin samaa mieltä siitä, että varhaiskasvatussuunnitelmaa koskevat keskustelut ovat tärkeitä. Ryhmäperhepäivähoidossa vastaava prosentti oli 100. Perhepäivähoidon vastauksissa mielipiteet jakautuivat hieman enemmän. Vastaajista 76 prosenttia oli väitteen kanssa täysin tai osittain samaa mieltä, 14 prosenttia ei osannut sanoa

asiaan mitään ja kymmenesosa (10 %) oli väitteen kanssa täysin tai osittain eri mieltä.

Toinen varhaiskasvatussuunnitelmaa koskeva väittämä liittyi siihen, että otetaanko päivähoidon päivittäisessä toiminnassa huomioon lapsen kehitykselle asetetut tavoitteet, jotka on kirjattu lapsen varhaiskasvatussuunnitelmaan. Perhepäivähoidossa olevien lasten vanhemmista tasan puolet (50 %) oli täysin tai osittain tyytyväisiä tähän. Viisi prosenttia oli osittain tyytymättömiä lapsen kehitykselle asetettujen tavoitteiden huomioimiseen päivittäisessä toiminnassa ja hieman alle puolet (45 %) ei osannut sanoa asiaan mitään. Päiväkodin vastaajista sitten taas yli puolet (70 %) oli tyytyväisiä lapsen tavoitteiden huomioimiseen päivähoidossa. Osa päiväkodinkaan vastaajista (22 %) ei osannut vastata väittämään mitään. Ryhmäperhepäivähoidossa yli puolet (60 %) ei osannut sanoa asiaan mitään ja 40 prosenttia oli osittain tyytyväisiä lapsen kehitykselle asetettujen tavoitteiden huomioimiseen päivähoidon päivittäisessä toiminnassa. Vanhempien en osaa sanoa -vastaukset saattavat johtua ainakin osaksi siitä, että tämä väittämä oli melko pitkä ja sitä saattoi olla hankala ymmärtää. Voi myös olla, että osa vanhemmista ei tiedä, otetaanko lapsen kehitykselle asetetut tavoitteet oikeasti huomioon päivähoidon toiminnassa, koska he eivät ole itse näkemässä päivän aikana tapahtuvaa toimintaa hoitopaikassa. Taulukosta 6 voidaan nähdä vastaajien mielipiteet lapsen kehitykselle asetettujen tavoitteiden huomioon ottamisesta päivittäisessä toiminnassa.

Taulukko 6. Vastaajien mielipiteet lapsen kehitykselle asetettujen tavoitteiden huomioon ottamisesta päivähoidon päivittäisessä toiminnassa (N = 50)

	Varhaiskasvatussuunnitelmaan kirjatut lapsen kehitykselle asetetut tavoitteet otetaan huomioon päivittäisessä toiminnassa lapsenne päivähoitopaikassa (%)				
	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Päiväkoti	35	35	22	8	0
Ryhmäperhepäivähoito	0	40	60	0	0
Perhepäivähoito	27	23	45	5	0

## 7.6 Vuorovaikutus

Kyselylomakkeen viides osa-alue liittyi vuorovaikutukseen. Väittämät oli rakennettu varhaiskasvatuksen prosessitekijöistä ja ne liittyivät lapsen ja aikuisen väliseen vuorovaikutukseen sekä lasten keskinäiseen vuorovaikutukseen. Väittämiä oli yhteensä viisi.

Vuorovaikutuksen koettiin toteutuvan parhaiten ryhmäperhepäivähoidossa. Jokainen vastaaja oli tyytyväinen siihen, että päivähoidon työntekijät välittävät aidosti lapsesta ja siihen, että henkilökunta antaa hellyyttä ja läheisyyttä lapselle. Kaikki vastaajat olivat myös samaa mieltä siitä, että lapsella on kavereita päivähoidossa. Väitteestä ”Lapsenne saa yksilöllistä huomiota päivittäin” 60 prosenttia oli samaa mieltä ja 40 prosenttia ei osannut sanoa asiaan mitään. Vuorovaikutus -osion neljäs väite liittyi siihen, tukeeko henkilökunta lasten keskinäistä vuorovaikutusta. Ryhmäperhepäivähoidon vastaajista 60 prosenttia oli tyytyväisiä tämän toteutumiseen ja 40 prosenttia ei osannut sanoa asiaan mitään.

Päiväkodin vastauksissa oltiin tyytyväisimpiä siihen, että lapsella on kavereita päivähoidossa, jolloin tyytyväisyysprosentti oli 92. Tyytymättömiä oltiin lapsen huomioimiseen päivittäin, sillä tämän väitteen kohdalla tyytyväisyysprosentti oli 52. Lapsen yksilöllisestä huomioimisesta 39 prosenttia ei osannut sanoa mitään, kuten taulukosta 7 voimme havaita. Vähän yli puolet (56 %) vastaajista oli sitä mieltä, että päiväkodin henkilökunta antaa hellyyttä ja läheisyyttä lapselle. Vastaajista 39 prosenttia ei osannut vastata mitään hellyyteen ja läheisyyteen liittyen. Tyytyväisempiä oltiin kuitenkin siihen, että työntekijät välittävät aidosti lapsesta, sillä lähes kaikki (91 %) ilmaisivat tyytyväisyyttä tätä kohtaan. Lasten keskinäisen vuorovaikutuksen tukemiseen päiväkodin vastaajista 70 prosenttia oli tyytyväisiä. Loput 30 prosenttia ei osannut sanoa asiaan mitään.

Taulukko 7. Vastaajien mielipiteet lapsen yksilöllisestä huomioimisesta (N = 49)

	Lapsenne saa yksilöllistä huomiota päivittäin (%)				
	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Päiväkoti	30	22	39	9	0
Ryhmäperhepäivähoito	60	0	40	0	0
Perhepäivähoito	52	38	10	0	0

Perhepäivähoidossa lapsen yksilölliseen huomioimiseen oli tyytyväisiä lähes kaikki (90 %). Vanhemmat ilmaisivat myös selvää tyytyväisyyttä sitä kohtaan, että työntekijät välittävät aidosti lapsesta, sillä 91 prosenttia oli tyytyväisiä tähän. Vanhemmista suurin osa (91 %) oli lisäksi tyytyväisiä siihen, että lapsella on kavereita päivähoitossa. Hieman vähemmän oltiin tyytyväisiä henkilökunnan antamaan läheisyyteen ja hellyyteen lapselle, sillä 78 prosenttia vastaajista oli tyytyväisiä ja 18 prosenttia ei osannut vastata tähän mitään. Lasten keskinäisen vuorovaikutuksen tukemiseen ilmaisi tyytyväisyyttä 82 prosenttia perhepäivähoidon lasten vanhemmista.

### 7.7 Päivähoidon päivittäinen toiminta

Kuudes osa-alue kyselylomakkeessa oli päivähoidon päivittäinen toiminta. Väittämät liittyivät varhaiskasvatuksen prosessitekijöihin ja niitä oli seitsemän. Väittämät koskivat sitä, järjestääkö työntekijät toimintoja, joissa lapsilla on mahdollisuus toimia yhdessä ja tarjoaako päivittäinen toiminta lapselle hänen ikätasolleen sopivia toimintoja. Yhdellä väittämällä arvioitiin lapsen vahvuuksien huomioimista päivähoidon toiminnassa. Lisäksi väittämällä arvioitiin, miten päivähoitossa toteutuu lapsen leikki, ulkoilu, ruokailu sekä lepoaika.

Päivähoidon päivittäisen toiminnan arvioitiin toteutuvan suhteellisen hyvin kaikissa päivähoitomuodoissa. Perhepäivähoidossa parhaiten nähtiin toteutuvan sekä lapsen riittävä aika ulkoilla että lapsen mahdollisuus riittävään lepoaikaan hoitopäivän aikana. Vastaajista 96 prosenttia oli sitä mieltä, että lapsella on riittävästi ulkoilua päivän aikana. Perhepäivähoidossa olevien lasten vanhemmista samoin 96 prosenttia oli tyytyväisiä lepoaikaan. Lepoaikaan oltiin todella tyytyväisiä myös sekä päiväkodin että ryhmäperhepäivähoidon piirissä. Päiväkodin vastaajista lähes kaikki (96 %) il-



maisi tyytyväisyyttä lepohetkeä kohtaan. Ryhmäperhepäivähoidon vastaajista kaikki (100 %) oli tyytyväisiä lepohetkeen. Ryhmäperhepäivähoidossa kaikki (100 %) vastaajat arvioivat myös ulkoilun toteutuvan hyvin hoitopäivän aikana. Päiväkodissa vastaava tyytyväisyysprosentti ulkoilun osalta oli hieman alhaisempi, sillä se oli 87 prosenttia. Päiväkodin vastaajista noin kymmenesosa (9 %) oli osittain tyytymättömiä ulkoilun järjestämiseen ja neljä prosenttia ei osannut sanoa asiaan mitään.

Päivähoidon päivittäisessä toiminnassa alhaisimmat tyytyväisyysprosentit sai väittämä, jossa tiedusteltiin sitä, otetaanko lapsen vahvuudet huomioon päivähoidon toiminnassa. Monet olivat tässä väittämässä valinneet en osaa sanoa –vaihtoehdon. Taulukko 8 havainnollistaa vastaajien mielipiteitä lapsen vahvuuksien huomioimisesta päivähoidon toiminnassa. Perhepäivähoidossa tähän oli tyytyväisiä hieman yli puolet vastaajista (59 %). Perhepäivähoidon vastaajista 36 prosenttia ei osannut vastata väitteeseen mitään. Päiväkodin vastaajista niin ikään hieman yli puolet (60 %) oli tyytyväisiä lapsen vahvuuksien huomioimiseen ja 35 prosenttia ei osannut sanoa asiaan mitään. Ryhmäperhepäivähoidossa päinvastaisesti alle puolet (40 %) vastaajista oli tyytyväisiä lapsen vahvuuksien huomioimiseen päivähoidon toiminnassa. Heistäkin 60 prosenttia vastasi väitteeseen en osaa sanoa. Väite on saattanut olla hankalasti muotoiltu tai sitten vanhemmat eivät välttämättä tiedä, toteutuuko tämä päivähoidossa päivän aikana, koska eivät itse ole paikalla näkemässä tilanteita.

Taulukko 8. Vastaajien mielipide lapsen vahvuuksien huomioimisesta päivähoidon toiminnassa (N = 50)

	Lapsenne vahvuudet otetaan huomioon päivähoidon toiminnassa (%)				
	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Päiväkoti	30	30	35	5	0
Ryhmäperhepäivähoito	20	20	60	0	0
Perhepäivähoito	18	41	36	5	0

Ryhmäperhepäivähoidossa kaikki vastaajat (100 %) olivat tyytyväisiä myös siihen, että päivähoidon toiminta tarjoaa heidän lapselle hänen ikätasolleen sopivia toimintoja. Päiväkodissakin koettiin toiminnan sisältävän hyvin lapsen ikätasolle sopivia toimintoja, sillä tyytyväisyysprosentti oli 91. Perhepäivähoidossa oltiin hieman tyyty-

mättömämpiä tähän. Vastaajista 77 prosenttia oli tyytyväisiä siihen, että päivähoitos-  
sa on toimintaa, jossa on huomiotu yksilöllisesti lapsen ikätaso, jolloin loput 23 pro-  
senttia oli osittain tyytymättömiä tähän. Kaikkien päivähoitomuotojen vastaajat ar-  
vioivat myös lapsille varatun ajan leikkimiseen olevan riittävä. Tyytyväisimpiä lei-  
kille varattuun aikaan oltiin perhepäivähoidossa, jossa 95 prosenttia vastaajista ilmai-  
si tyytyväisyyttä tätä kohtaan. Päiväkodissa vastaava tyytyväisyysprosentti oli 82 ja  
ryhmäperhepäivähoidossa 80.

Vastaajat olivat tyytyväisiä päivittäisessä toiminnassa myös siihen, että työntekijät  
järjestävät toimintoja, joissa lapsilla on mahdollisuus toimia yhdessä. Päiväkodissa  
arvioitiin tämän toteutuvan parhaiten, sillä 91 prosenttia vastaajista oli tyytyväisiä  
tähän. Perhepäivähoidossa tähän oltiin suhteellisen tyytyväisiä vaikkakin hieman tyy-  
tymättömämpiä kuin päiväkodissa. Perhepäivähoidossa vastaajista 86 prosenttia oli  
tyytyväisiä siihen, että lapsille järjestetään toimintoja, joissa he voivat toimia yhdes-  
sä. Joka kymmenes (10 %) vastaajista oli osittain tyytymätön tähän. Ryhmäperhepäi-  
vähoidossa vastaava tyytyväisyysprosentti oli 80 ja loput 20 prosenttia ei osannut  
vastata väitteeseen mitään.

Päivähoidon päivittäinen toiminta –osio sisälsi myös väittämän koskien sitä, saako  
lapsi vanhempien mielestä terveellistä ruokaa hoitopaikassa. Tuloksien ja taulukon 9  
perusteella voidaan todeta ruuan terveellisyyden jakavan mielipiteitä. Ryhmäperhe-  
päivähoidossa ruokaan oltiin eniten tyytymättömiä, sillä hieman alle puolet (40 %) oli  
osittain eri mieltä siitä, että lapsi saa terveellistä ruokaa hoitopaikassa. Kuitenkin  
60 prosenttia vastaajista ilmaisi tyytyväisyyttä ruokaa kohtaan. Perhepäivähoidossa  
ruokaan oli tyytyväisiä 82 prosenttia ja päiväkodissa 87 prosenttia vastaajista. Päivä-  
kodissa tyytymättömyyttä ilmaisi 13 prosenttia vastaajista.

Taulukko 9. Vastaajien mielipide ruuan terveellisyydestä hoitopaikassa (N = 50)

	Lapsenne saa terveellistä ruokaa hoitopaikassa (%)				
	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Päiväkoti	65	22	0	13	0
Ryhmäperhepäivähoito	20	40	0	40	0
Perhepäivähoito	73	9	18	0	0

## 7.8 Kokemukset päivähoidosta

Kyselylomakkeen viimeinen osa-alue sisälsi väittämiä koskien päivähoidosta syntyneitä kokemuksia. Väittämät oli rakennettu varhaiskasvatuksen vaikuttavuustekijöiden pohjalta ja väittämiä oli yhteensä viisi. Väittämät liittyivät lapsen kokemuksiin, siihen ovatko vanhemmat saaneet tukea vanhemmuuteen henkilökunnalta ja että voivatko he päivähoidon ansiosta panostaa turvallisesti työssäkäyntiin. Lisäksi vastaajat saivat arvioida, ovatko he kokonaisuudessaan tyytyväisiä päivähoiton laatuun. Lopussa vastaajat saivat antaa kokonaisarvosanan Nakkilan päivähoidosta asteikolla 4-10.

Päivähoiton tuomiin kokemuksiin oltiin kaikkiaan hyvin tyytyväisiä. Vanhemmat osoittivat tyytyväisyyttä etenkin sitä kohtaan, että päivähoiton ansiosta he voivat turvallisesti panostaa työssäkäyntiin, sillä jokaisessa päivähoitomuodossa tyytyväisyysprosentit olivat 100. Kaikki vastaajat olivat siis joko täysin tai osittain samaa mieltä väittämän kanssa. Monien vanhempien mielestä lapsi myös jää mielellään päivähoitopaikkaan. Perhepäivähoiton vastaajista 73 prosenttia oli täysin ja 27 prosenttia osittain samaa mieltä sen kanssa, että lapsi jää mielellään perhepäivähoitoon. Ryhmäperhepäivähoitossakin lapsen koettiin jäävän hyvin mielellään hoitoon, sillä kaikki vastaajat (100 %) olivat joko täysin tai osittain samaa mieltä väitteen kanssa. Päiväkodissa vastaava tyytyväisyysprosentti oli 95. Päiväkodin vastaajista 5 prosenttia oli täysin eri mieltä siitä, että lapsi jää mielellään päiväkotiin.

Tuloksista huomataan lisäksi, että monet lapset kertovat hoitopäivän tapahtumista myönteiseen sävyyn, sillä väittämä sai korkeat tyytyväisyysprosentit. Ryhmäperhepäivähoitossa kaikki vastaajat (100 %) oli jälleen kerran täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että lapsi kertoo hoitopäivän tapahtumista myönteisesti. Päiväkodissakin lähes kaikki (96 %) oli samaa mieltä väitteen kanssa. Perhepäivähoitossa vastaava prosentti oli 86, mikä oli siis hieman alhaisempi kuin ryhmäperhepäivähoitossa ja päiväkodissa. Perhepäivähoiton vastaajista vajaa kymmenesosa (9 %) ei osannut sanoa asiaan mitään ja 5 prosenttia oli väitteen kanssa osittain eri mieltä.

Osion alhaisimmat tyytyväisyysprosentit keräsi väittämä ”Olette saaneet tukea vanhemmuuteen päivähoiton henkilökunnalta”. Tämä voidaan havaita myös taulukosta

10. Perhepäivähoidossa 59 prosenttia vastaajista oli täysin tai osittain samaa mieltä väittämän kanssa. Neljännes vastaajista (23 %) ei osannut vastata asiaan mitään. Vastaajista 18 prosenttia oli joko täysin tai osittain eri mieltä siitä, että he ovat saaneet tukea vanhemmuuteen henkilökunnalta. Päiväkodissa tyytyväisyysprosentti oli hieman suurempi kuin perhepäivähoidossa, sillä 69 prosenttia oli väitteen kanssa joko täysin tai osittain samaa mieltä. Päiväkodin vastaajista kukaan ei tuonut esille varsinaista erimielisyyttä vanhemmuuden tukemista kohtaan, sillä loput 31 prosenttia ei osannut sanoa asiaan mitään. Ryhmäperhepäivähoidossa yli puolet (60 %) vastaajista oli tyytyväisiä vanhemmuuden tukemiseen. Ryhmäperhepäivähoidossakaan kukaan ei ollut oikeastaan eri mieltä väitteen kanssa, sillä 40 prosentilla vastaajista ei ollut asiasta mielipidettä.

Taulukko 10. Vastaajien mielipiteet siitä, tukeeko päivähoiton henkilökunta vanhemmuutta (N = 50)

	Olette saanut tukea vanhemmuuteen päivähoiton henkilökunnalta (%)				
	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Päiväkoti	26	43	31	0	0
Ryhmäperhepäivähoito	20	40	40	0	0
Perhepäivähoito	23	36	23	13	5

Osiossa tiedusteltiin myös kokonaisuudessaan sitä, ovatko vanhemmat tyytyväisiä nykyisen päivähoiton laatuun. Vastaajat olivat hyvinkin tyytyväisiä laatuun. Päiväkodissa tyytyväisyysprosentti oli tasan sata, josta 52 prosenttia oli täysin ja 48 prosenttia osittain tyytyväisiä. Myös ryhmäperhepäivähoidossa tyytyväisyysprosentti nousi sataan prosenttiin. Vastaukset jakautuivat niin, että 80 prosenttia oli täysin ja 20 prosenttia osittain samaa mieltä väitteen kanssa. Perhepäivähoidossa tyytyväisyysprosentti oli hieman alhaisempi kuin päiväkodissa ja ryhmäperhepäivähoidossa. Perhepäivähoidossa 68 prosenttia vastaajista oli täysin ja 23 prosenttia osittain tyytyväisiä päivähoiton laatuun. Noin kymmenesosa (9 %) perhepäivähoidon vastaajista oli osittain tyytymättömiä laatuun.

Osion lopuksi vastaajat saivat vielä antaa kokonaisarvosanan Nakkilan kunnan päivähoitosta. Kaikki päivähoitomuodot mukaan lukien, aritmeettinen keskiarvo oli ko-

konaisarvosanoista laskettuna 8,5. Nakkilan kunnan järjestämään päivähoitoon ollaan siis suhteellisen tyytyväisiä.

### 7.9 Vanhempien antamaa vapaamuotoista palautetta

Kyselylomake sisälsi yhden avoimen kysymyksen. Avoin kysymys sijaitsi kyselylomakkeen lopussa, johon vastaajat saivat kirjoittaa kehittämisehdotuksia tai terveisiä Nakkilan päivähoidolle. Käsittelen seuraavaksi muutamia asioita, jotka ovat Nakkilan päivähoidossa vanhempien mielestä hyvin ja mitkä sitten taas vaatisivat vielä kehittämistä. Vanhemmat toivat esille myös sellaisia asioita, joita olin jo aiemmin tiedustellut väittämien kautta lomakkeessa.

Perhepäivähoidossa olevien lasten vanhemmista moni toi esille sen, että vakituinen varahoitopaikka olisi hyvä olla ja että siihen olisi hyvä päästä tutustumaan etukäteen. Kyselylomakkeen toisessa osiossa, joka oli hoitoajat ja hoitosuhteiden pysyvyys, nousikin esille, että monelta puuttui pysyvä varahoitopaikka.

*”Homma on toiminut hienosti. Varahoitopaikka olisi kiva tietää heti kun hoitokausi alkaa ja käydä tutustumassa ennakkoon.”*

*”Varahoito olisi kiva olla aina samassa paikassa. Olemme erittäin tyytyväisiä ja onnellisia siitä, että lapsemme ovat saaneet hyvän hoitopaikan.”*

Muutama perhepäivähoidon vastaaja kommentoi myös laskutusta ja johtoa sekä varhaiskasvatussuunnitelmaan liittyviä keskusteluja. Lisäksi vastauksista selvisi, että tietoa ei aina saa työntekijältä. Vastauksissa kuitenkin myös kehuittiin perhepäivähoitajia ja perhepäivähoitoa päivähoitomuotona.

*”Perhepäivähoitajat tekevät varmasti parhaansa. Laskutus ja johto eivät sen sijaan ole aina selvillä tapahtumista.”*

*”Vasu-keskustelua ei ole ollut. Paperin täytin, kun itse sen perään kyselin. Siitä ei puhuttu jälkikäteen. Infoa/tietoa ei työntekijältä/perhepäivähoitajalta aina saa. Ei*

*ole myöskään noudattanut tiettyjä pyyntöjäni koskien lapsieni hoitoa. Muuten yhteistyö ja ennen kaikkea jousto hoitoaikojen suhteen on ollut huippuhyvää!”*

*”Tämä vasu-keskustelu on vieläkin ihan pimennossa, olemme 2 vuotta ollut pp-hoidossa ja keskustelusta ei ole ollut puhettakaan, onko tämä vanhempien kontolla vaatia keskustelua vai ketä asiaa hoitaa ja ketä mahtaa keskusteluun osallistua?”*

*”...Perhepäivähoidossa kodinomainen ympäristö ja osittain yksilöllinen huomioiminen tukee lapsen kasvua ja kehitystä. Olemme olleet erityisen tyytyväisiä vanhempien toiveiden kuulemisesta ja huomioimisesta.”*

Ryhmäperhepäivähoidon vastauksissa toivottiin etenkin sitä, että puhuttaisiin enemmän lapsen kehittymisestä ja että lapsen hoitopäivästä ehdittäisiin puhua. Tähän eräs vastaaja esitti ratkaisuehdotukseksi reissuvihkoa ja toinen ehdotti, että tapahtumat kerrottaisiin sähköpostilla. Lisäksi kaksi vastaajaa toivoi, että päivällinen olisi aina samaan kellonaikaan.

*”Hoitajilla usein niin kiire, ettei ehdi vaihtaa hoitopäivän kuulumisia (reissuvihko?)...”*

*”Toivomuksena olisi että tulevat tapahtumat sekä lapseen liittyvät asiat ilmotettaisiin sähköpostilla sillä monta kertaa ne jää kertomatta/huomaamatta (Toimii erittäin hyvin koululaisten kohdalla!) Päivällinen saisi olla tiettyyn kellonaikaan.”*

Myös päiväkodin vastaajat toivoivat, että lapsen hoitopäivästä kerrottaisiin vanhemmille enemmän. Taulukosta 4 voidaankin nähdä, että osa vastaajista oli tyytymättömiä henkilökunnan antamaan tietoon lapsen hoitopäivästä. Päiväkodin piha-alueen portti sai kritiikkiä osakseen myös. Lisäksi laskutus sai kommentteja päiväkodin lasten vanhemmilta. Varhaiskasvatussuunnitelmaan liittyvistä keskusteluista oli myös kommentteja ja niitä toivottiin pidettävän vähintään kaksi kertaa vuodessa. Päiväkodin vastaajista osa kiitteli henkilökuntaa ja toi esille sen, että lapsi viihtyy mainiosti hoidossa. Kommentteja tuli myös ruokaa koskien.

*”Päiväkodin portin voisi kunnostaa! Porrastamista ulkoiluun lähdössä. Lapset joutuvat odottamaan eteisessä pitkiä aikoja, jotta päästään ulos. Oma-aloitteista kertomista lapsen kuulumisista päivän aikana, samoin kerrotaisiin mitä on tehty. Kuulumiset kerrotaan jos vanhempi kysyy.”*

*”Hoitomaksut ajan tasalle, etteivät laahaa kuukausia jäljessä ja vanhemmille enemmän infoa päivänkulusta sekä varhaiskasvatussuunnitelman teko vähintään 2 kertaa vuodessa. Vasussa tärkeää, onko päästy tavoitteisiin ja jos ei, niin miksi ja miten siitä eteenpäin toimitaan. Kodin/hoidon yhteistyö!”*

*”Ruokaan enemmän vihanneksia/hedelmiä (myös välipaloihin, aamupalaan), vähemmän eineksiä. Kiva olisi kuulla päivittäiset kuulumiset (mitä tehty, päiväunet, syömiset). Valituksia ei ole kotona kuultu, joten lapsi viihtyy mainiosti!”*

Kahdessa vastauksessa oli tuotu esille henkilökunnan vaihtuvuus. Myös väliaikaisia tiloja kommentoitiin.

*”Henkilökunnan suuri vaihtuvuus ja piha-alueen portti ovat tarpeellisia kehittämis-kohteita. Sisäilman laatu on myös arveluttanut, muuten henk.kunta on saanut tilapäisistä tiloista yllättävän viihtyisän/toimivan.”*

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kaiken kaikkiaan voidaan todeta, että vanhemmat ovat suhteellisen tyytyväisiä päivähoiton laatuun Nakkilassa. Vanhempien mielestä muutama kehittämistä kaipaava asiakin löytyy. Eri laatutekijöiden toteutumisessa oli pieniä eroja, mutta pääasiassa vanhemmat arvioivat niistä jokaisen toteutuvan hyvin.

Ryhmään, hoitoaikoihin ja hoitosuhteiden pysyvyyteen sekä toimintaympäristöön, jotka liittyivät varhaiskasvatuksen puitetekijöihin, oltiin suhteellisen tyytyväisiä kokonaisuudessaan. Eniten tyytyväisyyttä näitä kohtaan osoitti kuitenkin ryhmäperhe-

päivähoidon vastaajat. Avoimessa kysymyksessä muutamat toivatkin esille, että he ovat hyvin saaneet sovittua erilaiset hoitoajat.

Päiväkodin vastauksista heijastuu osittainen tyytymättömyys henkilökunnan pysyvyyttä kohtaan sekä sitä kohtaan, että ryhmän koko ei mahdollista lapsen yksilöllistä huomioimista. Osa päiväkodin vastaajista oli tyytymättömiä myös aikuisten lukumäärään ryhmässä suhteessa lapsiryhmän kokoon nähden. On tärkeää, että päivähoitossa on pienet ryhmät, sillä aikuiset ovat herkempiä ja vastaanottavaisempia lapsia kohtaan ja heidän välillään on enemmän verbaalista vuorovaikutusta, kun lapsia ei ole liikaa huolehdittavana (Essa 2011, 18-19). Päiväkodissa ryhmät ovat suurempia kuin esimerkiksi perhepäivähoidossa, toki päiväkodissa on tällöin aikuisiakin enemmän, mutta tämä saattaa osaltaan vaikuttaa vanhempien kokemukseen siitä, että ryhmän koko ei aina mahdollista lapsen yksilöllistä huomioimista. Avoimessa kysymyksessä eräs vastaaja toi esille päiväkodin henkilökunnan vaihtavan ilmeisesti ryhmiä. Jos henkilökunta vaihtaa ryhmiä, saattaa se olla selitys sille, miksi osa vanhemmista kokee työntekijöiden vaihtuvan usein ryhmässä. Eräs vastaaja toivoikin tällaisista vaihdoista ilmoitettavan vanhemmille. Perhepäivähoidossa oltiin suhteellisen tyytyväisiä siihen, että henkilökunta ei vaihdu liian usein. Tämä onkin erityisesti perhepäivähoidossa tärkeää, sillä jos hoitaja vaihtuisi usein, vaihtuisi todennäköisesti myös hoitoympäristö, jolloin muutos saattaa olla vaikeaa lapselle (Hujala ym. 1999, 94). Perhepäivähoidon vastaajien kehittämisehdotuksena ja toiveena oli pysyvä varahoitopaikka ja siihen tutustuminen etukäteen.

Lisäksi yhtenä kehittämiskohteena nähtiin päiväkodissa ja ryhmäperhepäiväkodissa se, että ympäristön tulisi olla monipuolisempi. Avoimen kysymyksen kohdalla tuotiin myös esille piha-alueen portin olevan inhottava ja huono. Päiväkotit ja ryhmäperhepäiväkotit toimivat siis väliaikaisissa tiloissa remontin takia, joten luulen, että varsinaisen päiväkotirakennuksen ulkotiloihin ja ympäristöön ollaan tyytyväisempiä.

Vanhemmat kokivat myös varhaiskasvatuksen välillisten tekijöiden toteutuvan hyvin Nakkilan päivähoidossa. Välillisiä tekijöitä koskevat väittämät oli sijoitettu yhteistyö päivähoidon ja vanhempien välillä -osioon. Yhteistyö vanhempien ja päivähoidon välillä sujuu parhaiten tulosten perusteella perhepäivähoidossa. Vanhempien mielestä kehittämistäkin löytyi välillisiin tekijöihin liittyen. Vanhemmat kokivat, että he eivät



aina saa tarpeeksi tietoa lapsen hoitopäivästä, mikä tuli esille myös avoimissa vastauksissa. Etenkin päiväkodin ja ryhmäperhepäiväkodin lasten vanhemmat kokivat asian olevan näin. Essan mukaan henkilökunnan olisi tärkeää jakaa vanhempien kanssa lapsen hoitopäivän aikana tapahtuneet uudet saavutukset ja kokemukset, koska vanhempi ei ole itse voinut olla läsnä näissä tilanteissa (Essa 2011, 73).

Välillisiin tekijöihin liittyvät väittämät koskivat myös varhaiskasvatussuunnitelmaa. Varhaiskasvatussuunnitelmia koskevia keskusteluja pidettiin tärkeinä ja tarpeellisina. Perhepäivähoidon vastaajista 14 prosenttia ei osannut sanoa mitään siihen, ovatko varhaiskasvatussuunnitelmaan perustuvat keskustelut heidän mielestään tärkeitä. Avoimissa vastauksissa perhepäivähoidon lasten vanhemmat toivatkin esille, että varhaiskasvatussuunnitelmaan liittyviä keskusteluja ei ole ollut ja eräs vastaaja ihmetteli, mikä tällainen keskustelu oikeastaan edes on. Vastaajat eivät pääsääntöisesti osanneet sanoa siihen mitään, otetaanko lapsen varhaiskasvatussuunnitelmaan kirjattujen lapsen kehitykselle asetetut tavoitteet huomioon päivittäisessä toiminnassa. Väittämä oli hieman vaikeasti muotoiltu ja siihen oli ehkä hankala vastata. Päiväkodin vastaajista kuitenkin yli puolet (70 %) oli tyytyväisiä tähän. Perhepäivähoidossa vastaava tyytyväisyysprosentti oli 50 ja ryhmäperhepäivähoidossa 40.

Varhaiskasvatuksen prosessitekijätkin saivat hyviä tyytyväisyysprosentteja. Prosessitekijöitä koskivat väittämät, jotka olivat vuorovaikutus ja päivähoidon päivittäinen toiminta -osioiden alla. Päiväkodissa vuorovaikutukseen liittyvät väittämät saivat hieman alhaisempia tyytyväisyysprosentteja kuin ryhmäperhepäivähoidossa ja perhepäivähoidossa. Väittämään siitä, saako lapsi yksilöllistä huomiota päivittäin, päiväkodin vastaajista vähän yli puolet (52 %) oli tyytyväisiä, kun vastaavat prosentit oli ryhmäperhepäivähoidossa 60 ja perhepäivähoidossa 90. Päiväkodin vastaajista 39 prosenttia ei osannut sanoa väitteeseen mitään, joten ehkä heillä ei ole tietoa siitä, miten heidän lastaan huomioidaan päivän aikana, koska eivät ole itse näkemässä päivän aikana tapahtuvaa toimintaa.

Päivähoidon päivittäiseen toimintaan liittyen mielenkiintoinen huomio on myös se, että päiväkodissa ja ryhmäperhepäivähoidossa oltiin hieman tyytyväisempiä siihen, että päivähoidon päivittäinen toiminta tarjoaa lapselle hänen ikätasolleen sopivia toimintoja, kuin perhepäivähoidossa. Toki perhepäivähoidossakin 77 prosenttia vas-

taajista oli tyytyväisiä tähän, jolloin loput 23 prosenttia oli osittain tyytymättömiä. Lapsen ikä- ja kehitystason huomioiminen päivittäisessä toiminnassa on tärkeää siksi, että lapsen kehitystä ei edistä toiminnot, jotka ovat hänelle liian vaikeita tai liian helppoja (Hujala ym. 2007, 166).

Osa päiväkodin ja ryhmäperhepäivähoidon vastaajista toi esille sekä väittämän kohdalla että avoimessa vastauksessa, ettei ruuan terveellisyys täysin tyydytä heitä. Eräs vastaaja toivoi esimerkiksi vähemmän eineksiä ruokiin. Perhepäivähoidossa ruuan terveellisyyttä kohtaan ei osoitettu varsinaista tyytymättömyyttä, mutta vastaajista 18 prosenttia ei osannut vastata väitteeseen mitään. Muut vastaajat (82 %) olivat tyytyväisiä ruokaan. Voisiko tämän eron perhepäivähoidon ja päiväkodin sekä ryhmäperhepäiväkodin välillä selittää se, että perhepäivähoidossa hoitaja tekee itse ruuan kun taas päiväkodin ja ryhmäperhepäiväkodin ruoka tulee valmiiksi valmistettuna keskuskeittiöstä?

Vuorovaikutukseen ja päivittäiseen toimintaan liittyvät väittämät keräsivät suhteellisen paljon en osaa sanoa –vastauksia. Tämä saattaa johtua siitä, että näihin on vaikea vastata juuri sen takia, etteivät vanhemmat ole näkemässä hoitopäivän aikana tapahtuvaa toimintaa.

Vaikuttavuustekijät toteutuivat vanhempien mielestä erittäin hyvin päivähoidossa. Vaikuttavuustekijät saivatkin parhaat tyytyväisyysprosentit verraten muihin laatutekijöihin. Vaikuttavuustekijöitä koskevat väittämät olivat viimeisen osa-alueen eli kokemukset päivähoidosta -osion alla. Ainoastaan väittämä, jolla tiedusteltiin sitä, ovatko vanhemmat saaneet tukea vanhemmuuteen päivähoidon henkilökunnalta, sai hieman alhaisemmat tyytyväisyysprosentit. Päiväkodin tyytyväisyysprosentti oli 69, ryhmäperhepäivähoidon 60 ja perhepäivähoidon 59, joten nämäkään prosentit eivät kuitenkaan ole huonoja. Perhepäivähoidon vastaajat ilmaisivat osittaista tyytymättömyyttä vanhemmuuden tukemista kohtaan, sillä 18 prosenttia oli tyytymättömiä tähän.

Avoimessa vastauksessa muutamat toivat myös esille, että johtajat voisivat olla ennakkoivampia ja laskutus ajan tasalla.

## 9 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa mahdollisimman luotettavaa sekä totuudenmukaista tietoa. Tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa käytetään apuna validiteetti- ja reliabiliteettikäsitteitä. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkimusongelman kannalta mitataan ja tutkitaan oikeita asioita. Reliabiliteetti tarkoittaa sitten taas tutkimustulosten pysyvyyttä eli sitä, kun tutkimus toistetaan ja saadaan samat tulokset. (Kananen 2011, 118-119.)

Tutkimuksen reliabiliteettia ei pystytä täysin takaamaan, sillä laatu on aina subjektiivinen kokemus ja jokaisen omat intressit, arvot, uskomukset, tarpeet ja pyrkimykset vaikuttavat siihen, millaisena laatu nähdään (Hujala ym. 2007, 157). Tutkimuksen tulokset eivät siis välttämättä olisi samanlaisia, jos tutkimus toistettaisiin esimerkiksi muutaman kuukauden kuluttua uudelleen, sillä päivähoiton piiriin on tullut uusia asiakasperheitä. Toki tulokset voisivat olla samansuuntaisia, koska päivähoitopaikkojen toimintatavat ovat suhteellisen vakiintuneita.

Tutkimuksessani vastausprosentti oli 37, mikä jäi melko pieneksi. Vastauksia sain takaisin yhteensä 50, kun asiakasperheitä oli Nakkilan päivähoidossa yhteensä 137. Kyselylomakkeita jaettiin siis aina yksi yhtä asiakasperhettä kohden, joten jokaisesta hoidossa olevasta lapsesta ei täytetty erikseen lomaketta. Päivähoidon henkilökunta huolehti kyselylomakkeiden jakamisesta. Saatuaani lomakkeet takaisin itselleni, huomasin, että olin unohtanut sanoa päivähoiton henkilökunnalle, että jaettavien lomakkeiden määrä tulisi laskea ja kirjoittaa muistiin. Tämän vuoksi ei siis tiedetä, kuinka monelle asiakasperheelle lomake on jaettu. Tämä tarkoittaa myös sitä, ettei tarkkaa vastausprosenttia tiedetä. Tarkoituksena oli toki jakaa jokaiselle asiakasperheelle kyselylomake, mutta koska osa oli toukokuussa jo ehtinyt lopettaa asiakassuhteen ja osa oli jo jäänyt kesälomalle, lomake ei tavoittanut kaikkia perheitä. Osalle poissaolevista perheistä kuitenkin postitettiin kysely. Lomaketta ei siltikään todennäköisesti jaettu kaikille 137:lle asiakasperheelle.

Tutkimustuloksen luotettavuuteen vaikuttaa myös operationalisointi eli teoreettisten käsitteiden muuttaminen arkikielen tasolle (Vilkkä 2007, 36-37). Luin ennen kysely-

lomakkeen tekoa paljon teorialtietoa aiheesta ja hahmottelin väittämiä, joita voisin lomakkeeseen laittaa. Tämän jälkeen mietin tarkasti, miten muutan teoreettiset käsitteet sellaisiksi, että kaikki ymmärtävät ne samalla tavalla. Jälkikäteen huomaan kuitenkin, että esimerkiksi väittämässä 23 (Liite 2), sana ”vasu-keskustelu” olisi täytynyt muuttaa muotoon varhaiskasvatussuunnitelmaan liittyvä keskustelu, jotta jokainen olisi varmasti ymmärtänyt tämän oikein. Lisäksi väittämä 22 oli hieman vaikeasti muotoiltu, vaikka lomakkeen tekovaiheessa pyrittiin välttämään pitkiä ja vaikeasti ymmärrettäviä väittämiä. Tämä heijastui tutkimuksen tuloksiin, sillä väittämään 22 tuli paljon en osaa sanoa –vastauksia.

Kyselylomake tulisi aina testata ennen kuin aletaan kerätä varsinaista aineistoa. Testauksella saadaan esimerkiksi selville se, mittaavatko kysymykset juuri sitä asiaa, jota on tarkoitus mitata ja ovatko ne selkeitä ja täsmällisiä. Kyselylomakkeen testasi kaksi henkilöä, joista toinen opiskelee lastentarhanopettajaksi. Väittämät oli rakennettu laadunarviointimallia hyväksi käyttäen, joka sisälsi varhaiskasvatuksen neljä laatutekijää. Laadunarviointimallin avulla pystyin luomaan väittämät, jotka mittasivat nimenomaan päivähoidon laatua. (Vilka 2007, 78.)

Tutkimus on eettisesti hyväksyttävä ja luotettava silloin, kun tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön vaatimalla tavalla. Hyvän tieteellisen käytännön keskeisiin piirteisiin kuuluu ensinnäkin se, että tutkimuksessa on noudatettu rehellisyyttä ja huolellisuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa sekä esittämisessä. Lisäksi toisten tutkijoiden toteuttamia tutkimuksia tulee kunnioittaa niin, että heidän julkaisuihinsa viitataan asianmukaisella tavalla. Myös tietosuojaa koskevat kysymykset tulee ottaa huomioon tutkimuksessa. Tutkijan tehtävänä on tarkasti pohtia, miten numerotiedot esitetään sanallisesti, jotta ilmaisutyyli ei loukkaa tutkimuskohdetta. Tutkimuksen luottamuksellisuutta painotetaan saatekirjeessä, jolloin tämän lupauksen tulee kantaa tutkimuksen raportointiin asti. Tutkimusraportissa tulee kirjoittaa pelkästään sellaisia asioita, jotka eivät riko tutkittaville annettua lupautta tietojen luottamuksellisuudesta, vaitiololupauksesta ja salassapitovelvollisuudesta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6-7; Vilka 2007, 164.)

Kyselylomakkeen mukana toimitin vanhemmille saatekirjeen, jossa painotin, että käsittelen vastaukset nimettöminä ja luottamuksellisesti sekä tutkimuksen eettisiä

periaatteita noudattaen. Saatekirjeessä ilmaisin myös, mikä on tutkimuksen tarkoitus. Kyselylomakkeessa ei ollut tunnistetietoja, joten vastaajia ei voida tunnistaa tutkimusraportissa. Päiväkodin ja ryhmäperhepäiväkodin lasten vanhemmat saivat palauttaa kyselylomakkeen suljetussa kirjekuoressa päiväkodin ulko-oven vieressä sijaitsevaan lukolliseen postilaatikkoon. Perhepäivähoidon vastaajilla oli mahdollisuus postittaa kyselylomake, jolloin vastaanottaja maksoi postimaksun. Heillä oli myös mahdollisuus palauttaa lomake suljetussa kirjekuoressa suoraan perhepäivähoitajalle. Vastauslomakkeet säilytettiin analysoinnin aikana suljetussa paikassa niin, että ne eivät päätyneet ulkopuolisten käsiin. Vastauslomakkeet hävitetään, kun opinnäytetyöprosessi on päättynyt.

Otos ei edusta koko perusjoukkoa eikä saatuja tuloksia voida täysin yleistää koskemaan koko perusjoukkoa, sillä vastauksia tuli takaisin kuitenkin vain 50. Tarkistin palautetuista lomakkeista, että ne oli oikein täytetty, jonka jälkeen tallensin lomakkeista saadut vastaukset Excelin havaintomatriisiin. Tutkimustuloksia tallennettaessa on muistettu huolellisuus ja tarkkuus. Taulukkoon tallennetut tiedot on tarkastettu moneen kertaan, jotta tulokset tulivat tallennetuksi oikein. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista vanhemmille ja he saivat itse valita täyttävätkö kyselylomakkeen vai eivät. Tutkimuksen raporttia kirjoitettaessa on pohdittu tarkasti, miten numerotiedot esitetään sanallisesti, jotta tutkimuskohde ei tule loukatuksi. Tutkimusraportissa käytettyjä muiden toteuttamia tutkimuksia on kunnioitettu ja ne on merkitty asianmukaisesti viitteisiin sekä lähteisiin.

## 10 POHDINTA

Opinnäytetyön tekeminen opetti minulle paljon. Opinnäytetyö vaati itseltäni pitkäjänteisyyttä, päättäväisyyttä sekä aikatauluttamista, jotta työ etenisi suunnitelmien mukaan. Tutkimussuunnitelmaa laatiessani ajattelin, että opinnäytetyön tekeminen tulee olemaan vaikeaa ja joltain osin myös tylsää. Lukiessani teorial tietoa varhaiskasvatuksen laadusta huomasinkin, miten mielenkiintoinen ja ajankohtainen aihe on.

Teoriaan tutustuttuani aloin innolla hahmotella kyselylomaketta ja sain motivaatiota koko opinnäytetyötä kohtaan.

Toteuttamani asiakastyytyväisyyskysely tuottaa toimeksiantajalle tärkeää tietoa siitä, mitä mieltä vanhemmat ovat päivähoidon laadusta, mihin he ovat tyytyväisiä ja mikä kaipaasi vielä kehittämistä heidän mielestä. On tärkeää arvioida päivähoidon toimintaa ja huomioida asiakkaiden mielipiteet. Tarve asiakastyytyväisyyskyselyyn tuli suoraan toimeksiantajalta, sillä heidän edellisestä asiakastyytyväisyyskyselystä oli ehtinyt kulua jo kuusi vuotta. Heille tutkimukseni oli siis hyödyllinen. Toivonkin, että Nakkilan päivähoidon henkilökunnasta mahdollisimman moni tutustuu tutkimuksen tuloksiin. Nakkilan päivähoito saa lisäksi tästä toteuttamastani asiakastyytyväisyyskyselystä mallipohjan, jota he voivat halutessaan käyttää jatkossakin.

Sosiaali- ja kasvatusalaa ajatellen, opinnäytetyöni antaa hyödyllistä tietoa siitä, millaisena vanhemmat näkevät laadun Nakkilan päivähoidossa ja tutkimuksen tuloksia voidaan mahdollisesti verrata muiden kuntien ja kaupunkien päivähoidon asiakastyytyväisyyskyselyiden tuloksiin. Vertaamalla muihin tutkimuksiin, voidaan nähdä ovatko tutkimusten tulokset samankaltaisia ja että onko jokin asia sellainen, mihin vanhemmat ovat yleisesti ottaen tyytyväisiä, vaikka käyttävätkin varhaiskasvatuksen palveluja eri paikoissa ja eri puolella Suomea.

Opinnäytetyötä tehdessä vaikeuksia ilmeni käsitteiden operationalisoinnissa eli muuttamisessa arkikielelle ja Excelin käytössä. Hankaluuksia aiheutti myös se, miten esitän tutkimustulokset sanallisesti ja mikä tuloksissa on kaikkein oleellisinta, sillä pääosin vanhemmat olivat tyytyväisiä. Käytin paljon aikaa pelkästään pohtien, miten esittäisin tulokset. Omaan ammatillisuuttani ajatellen, nyt osaan ainakin käyttää Exceliä paremmin kuin ennen, mikä saattaa olla hyödyksi työelämässä. Seuraavalla kerralla osaan myös toteuttaa samantyyllisen asiakastyytyväisyyskyselyn vaivattomammin ja tiedän miten sellainen tehdään. Varhaiskasvatuksen laatuun liittyvän teorian tiedon ansiosta tiedostan nyt, että laatu ei koostu vain yhdestä tekijästä vaan siihen vaikuttaa monet asiat päivähoidossa. Opin myös, että on monta asiaa, johon minunkin tulee päiväkodin työntekijänä tulevaisuudessa kiinnittää huomiota, jotta päivähoidossa olevat lapset saavat laadultaan hyvää varhaiskasvatusta.

Sanotaan, että virheistä oppii ja niin tein itsekkin opinnäytetyötäni tehdessä. Huomasin muutamia pieniä virheitä, jotka harmittivat itseäni ja jotka korjaisin jos tutkimus tehtäisiin uudelleen. Ensinnäkin, vaikka käytin paljon aikaa pohtien, miten muotoilen väittämät kyselylomakkeeseen, olisin voinut harkita vielä tarkemmin, miten saan kaikki väittämät mahdollisimman helposti ymmärrettäviksi. Jälkikäteen ajateltuna, lomakkeessa olisi myös ollut hyvä olla väittämä johtajuutta koskien. Jos nyt toteuttaisin kyselyn uudestaan, toteuttaisin sen hieman aikaisemmin kuin toukokuun lopulla, jolloin osa oli jo jäänyt lomalle ja päättänyt asiakassuhteen. Tämä vaikutti siihen, ettei kyselylomake tavoittanut jokaista asiakasperhettä. Olisin myös muistuttanut päivähoiton henkilökuntaa siitä, että lomakkeet tulisi laskea niitä jaettaessa, jotta olisi tiedetty, kuinka monelle perheelle kyselylomake on jaettu. Tämän avulla olisi pystytty laskemaan tarkempi vastausprosentti. Kyselyn olisi voinut toteuttaa sähköisestäkin Internetissä, mikä olisi helpottanut omaa työtäni aineiston analysoinnissa. Koen kuitenkin aineiston analysoinnin sujuneen vaivattomasti siitä huolimatta, että se toteutettiin perinteisenä paperiversiona.

Pienistä virheistä huolimatta koen onnistuneeni opinnäytetyössäni hyvin. Toki vastausprosentti olisi voinut olla suurempi, jolloin tuloksien voisi katsoa edustavan koko perusjoukkoa. Kyselyn avulla saatiin joka tapauksessa tietoa siitä, mitä ainakin osa vanhemmista ajattelee päivähoiton toiminnasta ja laadusta kokonaisuudessaan. Tutkimuskysymyksiin saatiin myös vastaukset, sillä nyt tiedämme, mitä mieltä vanhemmat ovat päivähoidosta Nakkilassa ja mitä voisi heidän mielestään vielä kehittää. Vastaus saatiin myös siihen, miten varhaiskasvatuksen eri laatutekijät toteutuvat päivähoidossa.

Jatkotutkimusaiheena ehdotan, että laatua arvioitaisiin myös henkilökunnan näkökulmasta. Tällöin saataisiin laajempi näkemys päivähoiton laadusta ja vanhempien sekä henkilökunnan tuloksia voitaisiin vertailla keskenään ja tarkastella, miten ne mahdollisesti eroavat toisistaan.

## LÄHTEET

Alasuutari, M. 2010. Suunniteltu lapsuus. Tampere: Vastapaino.

Alila, K., Parrila, S. (toim.) 2004. Laadunhallinnan perusteita ja menetelmiä varhaiskasvatuksessa. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö 2004:17.

Asetus lasten päivähoidosta. 1973. A16.3.1973/239.

Essa, E. 2011. Introduction to early childhood education. 6. painos. Kanada: Wadsworth.

Hujala, E., Parrila, S., Lindberg, P., Nivala, V., Tauriainen, L. & Vartiainen, P. 1999. Laadunhallinta varhaiskasvatuksessa. 2. painos. Oulu: Oulun yliopistopaino, Varhaiskasvatuskeskus.

Hujala, E., Puroila, A-M., Parrila, S. & Nivala, V. 2007. Päivähoidosta varhaiskasvatukseen. Hyvinkää: Edufin.

Hujala, E. & Turja, L. (toim.) 2011. Varhaiskasvatuksen käsikirja. Juva: PS-kustannus.

Kananen, J. 2011. Kvantti Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kaskela, M. & Kekkonen, M. 2006. Kasvatuskumppanuus kannattelee lasta. Opas varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Vaajakoski: Stakes.

Koivunen, P-L. 2009. Hyvä päivähoito. Työkaluja sujuvaan arkeen. Juva: PS-kustannus.

Kronqvist, E-L. & Jokimies, J. 2008. Vanhemmat varhaiskasvatuksen laadun arvioijina. Tuloksia Vaikuta vanhempi –selvityksestä. Helsinki: Stakes.

Laki lasten päivähoidosta. 1973. 19.1.1973/36.

Mahkonen, S. 2012. Päivähoito ja laki. Porvoo: Bookwell Oy.

Nakkilan kunnan varhaiskasvatussuunnitelma. Viitattu 3.11.2013. [http://www.nakkila.fi/asiakirjat/pub/%7BBA041BFA-D039-4C58-9C6E-C82CC7ADB3B6%7D\\_varhaiskasvatussuunnitelma001.PDF](http://www.nakkila.fi/asiakirjat/pub/%7BBA041BFA-D039-4C58-9C6E-C82CC7ADB3B6%7D_varhaiskasvatussuunnitelma001.PDF)

Nakkilan kunnan www-sivut. 2013. Viitattu 6.9.2013. <http://www.nakkila.fi/>

Niiranen, P. 1987. Mikä on laatua lasten päivähoidossa? Helsinki: Sosiaalihuollituksen julkaisu 17.



Nummenmaa, A. 2004. Varhaiskasvatuksen laatu ja sen kehittäminen. Teoksessa R. Ruokolainen & K. Alila (toim.) Varhaiskasvatuksen laatu on osaamista ja vuorovaikutusta. Varhaiskasvatuksen laadunhallinnan ja ohjauksen kehittämishankkeen julkaisu. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö 2004:6, 81-87. Viitattu 9.9.2013. [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3644.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3644.pdf)

Parrila, S. 2004. Laatu päivähoitoa koskevassa varhaiskasvatustutkimuksessa. Teoksessa R. Ruokolainen & K. Alila (toim.) Varhaiskasvatuksen laatu on osaamista ja vuorovaikutusta. Varhaiskasvatuksen laadunhallinnan ja ohjauksen kehittämishankkeen julkaisu. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö 2004:6, 69-79. Viitattu 21.9.2013. [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3644.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3644.pdf)

Portell, T. & Malin, M. 2007. Taustaa varhaiskasvatuksen laatukatsaukselle. Helsinki: Stakes työpapereita 9/2007.

Sosiaali- ja terveysministeriö 1999:4. Varhaiskasvatustyöryhmän muistio. Viitattu 22.9.2013. <http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/varhais1/kasvatusv.pdf>

Stakes. 2005. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. Viitattu 19.9.2013. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/7eef5448-e8a3-4887-ab97-19719ea74066>

Sulonen-Ahonen, H. 2009. Päivähoidon asiakastyytyväisyyskysely 2008. Tampereen kaupunki. Viitattu 18.10.2013. <http://www.tampere.fi/material/attachments/p/5gggZ16BW/asiakastyytyvaisyyskysely08.pdf>

Taguma, M., Litjens, I. & Makowiecki, K. 2012. Quality matters in early childhood education and care: Finland. OECD. Viitattu 21.9.2013. <http://www.oecd.org/edu/school/49985030.pdf>

Tervetuloa päiväkotikiertokseen. 2013. Esite vanhemmille.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 24.10.2013. [http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

## Hyvät vanhemmat!

Opiskelen Satakunnan Ammattikorkeakoulussa kolmatta vuotta sosiaalialaa ja valmistun sosionomiksi jouluna 2013. Toteutan opinnäytetyöni yhteistyössä Nakkilan päivähoidon kanssa teettämällä Teille, Nakkilan päivähoidon lasten vanhemmille, asiakastyytyväisyyskyselyn.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on tutkia ja selvittää Nakkilan päivähoidon lasten vanhempien tyytyväisyyttä päivähoidon laatuun. Laatua arvioidaan vanhempien näkökulmasta. Tarkoituksena on myös selvittää mahdollisia kehittämistarpeita.

Tietoja tullaan käyttämään päivähoidon laadun sekä toiminnan kehittämisessä. Teillä on mahdollisuus osaltanne vaikuttaa saamaanne päivähoidon laatuun vastaamalla kyselyyn. Käsittelen vastauksenne **nimettömänä ja luotamuksellisesti sekä tutkimuksen eettisiä periaatteita noudattaen**. Aineiston analysoinnin jälkeen vastauslomakkeet hävitetään. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaaminen vie vain noin viisi minuuttia ajastanne, joten toivon Teidän käyttävän sen.

Kyselyn voitte palauttaa nimettömänä päiväkodin ulko-oven vieressä sijaitsevaan lukolliseen postilaatikkoon tai perhepäivähoitajalle suljetussa kirjekuoressa. Pyydän Teitä palauttamaan kyselyn mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 11.6.2013.

Kiitos osallistumisestanne päivähoitopalvelujen kehittämiseen jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin,

Riina-Lotta Nurmi

Sosionomi (AMK) – opiskelija

## ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Ympyröikää sopiva vaihtoehto.

### Taustatiedot

1. Lapsenne nykyinen päivähoitomuoto on

1 päiväkotihoito

2 ryhmäperhepäivähoito

3 perhepäivähoito

2. Perheen päivähoitoikäisten lasten lukumäärä

1

2

3

Enemmän kuin 3, \_\_\_\_\_

Seuraavat väittämät koskevat lapsenne päivähoitoa. Rengastakaa omaa mielipidettänne lähinnä oleva vaihtoehto jokaisen väittämän kohdalla.

### Ryhmä

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
3. Ryhmän koko mahdollistaa lapsen yksilöllisen huomioimisen.	1	2	3	4	5
4. Ryhmässä on riittävästi aikuisia suhteessa lapsiryhmän kokoon nähden.	1	2	3	4	5

### Hoitoajat ja hoitosuhteiden pysyvyys

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
5. Päivähoidon aukioloajat vastaavat perheenne tarpeita.	1	2	3	4	5
6. Olette saaneet päivähoitopaikan siitä muodosta, mistä toivoitte.	1	2	3	4	5
7. Lapsenne päivähoitopaikassa on lapsellenne tuttuja aikuisia.	1	2	3	4	5
8. Lapsellanne on pysyviä hoitosuhteita.	1	2	3	4	5
9. Päivähoidon henkilökunta ei vaihdu mielestänne liian usein.	1	2	3	4	5

Seuraava väittämä koskee vain perhepäivähoidon asiakkaita.

10. Lapsellanne on pysyvä varahoitopaikka.

Kyllä

Ei

**Toimintaympäristö**

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
11. Hoitopaikan sisätilat ovat turvallisia.	1	2	3	4	5
12. Hoitopaikan ulkotilat ovat turvallisia.	1	2	3	4	5
13. Lasten käytössä olevat lelut ovat turvallisia.	1	2	3	4	5
14. Hoitopaikan ympäristö mahdollistaa monenlaisen tekemisen.	1	2	3	4	5
15. Lapsenne kokee olonsa turvallisiksi päivähoitossa.	1	2	3	4	5

**Yhteistyö päivähoidon ja vanhempien välillä**

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
16. Kokemuksenne mukaan yhteistyö päivähoidon ja kodin välillä sujuu hyvin.	1	2	3	4	5
17. Voitte puhua avoimesti ja luottamuksellisesti päivähoidon henkilökunnalle.	1	2	3	4	5
18. Olette saaneet riittävästi tietoa ajankohtaisista asioista henkilökunnalta.	1	2	3	4	5
19. Päivähoidon työntekijät antavat tietoa lapsenne hoitopäivästä.	1	2	3	4	5
20. Päivähoidon henkilökunta on ammattitaitoista.	1	2	3	4	5
21. Päivähoidon henkilökunta ottaa mielipiteenne huomioon lastanne koskevilla asioilla.	1	2	3	4	5
22. Varhaiskasvatussuunnitelmaan kirjatut lapsen kehitykselle asetetut tavoitteet otetaan huomioon päivittäisessä toiminnassa lapsenne päivähoitopaikassa.	1	2	3	4	5
23. Vasu-keskustelut ovat mielestänne tarpeellisia ja tärkeitä.	1	2	3	4	5

**Vuorovaikutus**

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
24. Päivähoidon työntekijät välittävät aidosti lapsestanne.	1	2	3	4	5
25. Lapsenne saa yksilöllistä huomiota päivittäin.	1	2	3	4	5
26. Päivähoidon henkilökunta antaa hellyyttä ja läheisyyttä lapsellenne.	1	2	3	4	5
27. Päivähoidon henkilökunta tukee lasten keskinäistä vuorovaikutusta.	1	2	3	4	5
28. Lapsellanne on kavereita päivä-hoidossa.	1	2	3	4	5

**Päivähoidon päivittäinen toiminta**

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
29. Päivähoidon työntekijät järjestävät toimintoja, joissa lapsilla on mahdollisuus toimia yhdessä.	1	2	3	4	5
30. Päivähoidon päivittäinen toiminta tarjoaa lapsellenne hänen ikä-tasolleen sopivia toimintoja.	1	2	3	4	5
31. Lapsenne vahvuudet otetaan huomioon päivähoiton toiminnassa.	1	2	3	4	5
32. Lapsellanne on riittävästi aikaa leikkiä hoitopäivän aikana.	1	2	3	4	5
33. Lapsellanne on riittävästi ulkoilua hoitopäivän aikana.	1	2	3	4	5
34. Lapsenne saa terveellistä ruokaa hoitopaikassa.	1	2	3	4	5
35. Lapsellanne on mahdollisuus riittävään lepoaikaan hoitopäivän aikana.	1	2	3	4	5

**Kokemukset päivähoidosta**

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
36. Lapsenne jää mielellään päivähoitopaikkaan.	1	2	3	4	5
37. Lapsenne kertoo hoitopäivän tapahtumista myönteisesti.	1	2	3	4	5
38. Olette saanut tukea vanhemmuuteen päivähoidon henkilökunnalta.	1	2	3	4	5
39. Päivähoidon ansiosta voitte turvallisin mielin panostaa työssäkäyntiinne.	1	2	3	4	5
40. Olette tyytyväinen nykyisen päivähoidon laatuun.	1	2	3	4	5

**Kokonaisarvosana Nakkilan kunnan päivähoidosta**

4            5            6            7            8            9            10

Seuraavaan kohtaan voitte kirjoittaa kehittämis ehdotuksia tai terveisiä Nakkilan päivähoidolle.

---

---

---

---

---

Kiitos vastauksistanne ja mukavaa kesää!